



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

PROCESSO TRT - RO - 0001922-31.2011.5.18.0013

RELATOR : DESEMBARGADOR GERALDO RODRIGUES DO

NASCIMENTO

RECORRENTE(S): 1. ATENTO BRASIL S.A

ADVOGADO(S) : CARLOS ROBERTO DE SIQUEIRA CASTRO E

OUTRO(S)

RECORRENTE(S) : 2. GUACIARA CRISTOVÃO DE SOUZA

ADVOGADO(S) : ADRIANO LOPES DA SILVA E OUTRO(S)

RECORRIDO(S) : OS MESMOS

ORIGEM : 13ª VT DE GOIÂNIA-GO

JUIZ (ÍZA) : FABÍOLA EVANGELISTA MARTINS E GARCIA

EMENTA: TELEOPERADOR. SÍNDROME DE BURNOUT. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. O empregador é responsável tanto pela higidez física dos empregados quanto pela psíquica, razão pela qual deve adotar todas medidas que tornem o ambiente e o exercício do trabalho prazerosos. O mister dos teleoperadores é demasiadamente estressante por diversos fatores: cobrança para o atingimento de metas, enredos previamente ensaiados para os clientes, contenção das reais emoções no atendimento, diárias reclamações de usuários, que na grande maioria das vezes são agressivos, etc. Diante desse cenário fático,

sobretudo ante a ausência de pausas após os atendimentos desgastantes, com agressões verbais, o vilipêndio ao patrimônio moral do trabalhador concretiza-se, sendo devida, por conseguinte, compensação pecuniária pelo dano psíquico suportado (ainda que em curto lapso temporal), in casu, síndrome de burnout. Recurso patronal conhecido e não provido, no particular.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos, em que são partes as acima indicadas.

ACORDAM os Desembargadores da Terceira Turma do Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, por unanimidade, conhecer de ambos os recursos, negar provimento ao da Reclamada e dar parcial provimento ao da Reclamante, tudo nos termos do voto do Relator que acolheu a divergência apresentada pelo Desembargador Elvecio Moura dos Santos quanto ao apelo da obreira.

Participaram do julgamento os Excelentíssimos Desembargadores ELVECIO MOURA DOS SANTOS (Presidente), ELZA CÂNDIDA DA SILVEIRA e GERALDO RODRIGUES DO NASCIMENTO. Representando o Ministério Público do Trabalho o Excelentíssimo Procurador JANUÁRIO JUSTINO FERREIRA. Goiânia, 24 de janeiro de 2013.

ACORDAM os Desembargadores da Terceira Turma do Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em sessão ordinária hoje realizada, com a participação dos Excelentíssimos Desembargadores Federais do Trabalho ELVECIO GERALDO (Presidente), MOURA SANTOS RODRIGUES NASCIMENTO e PAULO CANAGÉ DE FREITAS ANDRADE, bem como da Excelentíssima Procuradora JANE ARAÚJO DOS SANTOS VILANI, representando o d. Ministério Público do Trabalho, após apontada pelo Relator a ocorrência de erro material na proclamação da decisão alcançada no julgamento deste recurso, na sessão de 24.01.2013, chamou o feito à ordem para, corrigindo a incorreção havida, determinar a rerratificação da Certidão de Julgamento de fl. 15 (autos físicos), a fim de que dela conste como proclamado o seguinte resultado:

"Certifico e dou fé que a Terceira Turma do Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em sessão ordinária hoje realizada, decidiu, por unanimidade, conhecer de ambos os recursos, rejeitar as preliminares de nulidade processual e, no mérito, negar provimento ao da Reclamada e dar parcial provimento ao da Reclamante, tudo nos termos do voto do Relator que acolheu as divergências apresentadas pelo Desembargador Elvecio Moura dos Santos quanto ao valor da indenização por danos morais e à nulidade da dispensa.

Participaram do julgamento os Excelentíssimos Desembargadores ELVECIO MOURA DOS SANTOS (Presidente), ELZA CÂNDIDA DA SILVEIRA e GERALDO RODRIGUES DO NASCIMENTO. Representando o Ministério Público do Trabalho o Excelentíssimo Procurador JANUÁRIO JUSTINO FERREIRA". Goiânia, 30 de janeiro de 2013.

RELATÓRIO

A Ex.^{ma} Juíza Fabíola Evangelista Martins, em exercício na Egrégia 13ª Vara do Trabalho de Goiânia-GO, proferiu sentença (fls. 527/545) julgando parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação trabalhista ajuizada por GUACIARA CRISTOVÃO DE SOUZA em face de ATENTO BRASIL S/A.

Embargos de declaração opostos pela reclamante (fls. 550/552) e rejeitados pela nobre julgadora a quo, consoante fls. 558/560.

A reclamada interpõe recurso ordinário (fls. 562/580), suscitando nulidade processual. No mérito, pretende modificação da resolução judicial de origem quanto às horas extras, à doença ocupacional, às indenizações, à reversão da justa causa e à multa do artigo 477 da CLT.

A reclamante também maneja recurso ordinário (fls. 585/604), arguindo preliminar de nulidade processual por negativa de prestação jurisdicional. No mérito, busca reforma da r. sentença quanto às horas extras, à dispensa e ao valor da indenização por danos morais.

Contrarrazões às fls. 606/622, pela ré.

O douto Ministério Público do Trabalho, quanto às matérias que se relacionam com segurança no ambiente de trabalho, opina pelo conhecimento e não provimento dos recursos (fl. 09, autos físicos).

É o breve relato.

4

VOTO

ADMISSIBILIDADE

Presentes os pressupostos processuais objetivos e subjetivos de admissibilidade, conheço dos recursos e das contrarrazões respectivas.

PRELIMINARMENTE

NULIDADE PROCESSUAL. VALIDADE DA PROVA TÉCNICA (RECURSO DA RECLAMADA)

A reclamada argui nulidade processual, ao argumento de que nova perícia deve ser realizada, porquanto não houve visita ao local de trabalho da vindicante, o que seria imprescindível, a seu ver, na elaboração da prova técnica.

Todavia, não há nulidade a ser declarada com espeque em tal argumento. A perícia, como será visto mais à frente, bem cuidou de analisar o caso *sub judice*. Ademais, a visita ao local de trabalho não era necessária ao estudo do caso, especialmente porque de conhecimento geral o cotidiano laboral dos teleoperadores.

Rejeito.

> NULIDADE PROCESSUAL POR NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL (RECURSO DA RECLAMANTE)

A reclamante alega que houve negativa de prestação jurisdicional, sob o fundamento de que a insigne juíza a quo não teria se pronunciado a respeito da nulidade da dispensa efetivada pela reclamada, "nada falando também acerca de uma eventual readmissão ou simples retorno da obreira ao emprego" (fl. 587). Enfatiza que, a despeito de, por meio da oposição de embargos declaratórios, ter sido requerida expressa manifestação sobre a matéria, a juíza de origem insistiu em não enfrentá-la.

Sem razão, uma vez que a matéria foi apreciada pela exímia magistrada sentenciante, consoante se pode notar:

"Quanto ao pedido de reintegração ou indenização substitutiva, o reconhecimento da garantia no emprego decorrente de doença profissional, sugere que se examine a aplicabilidade ou não do disposto na Súmula 378, inciso II, do Tribunal Superior do Trabalho.

SUM-378 ESTABILIDADE PROVISÓRIA. ACIDENTE DO TRABALHO. ART. 118 DA LEI N° 8.213/1991. CONSTITUCIONALIDADE. PRESSUPOSTOS

I - É constitucional o artigo 118 da Lei nº
 8.213/1991 que assegura o direito à estabilidade provisória por período de 12

meses após a cessação do auxílio-doença ao empregado acidentado.

II - São pressupostos para a concessão da estabilidade o afastamento superior a 15 dias e a consequente percepção do auxílio-doença acidentário, salvo se constatada, após a despedida, doença profissional que guarde relação de causalidade com a execução do contrato de emprego

Como visto, a doença foi constatada antes da despedida, sendo deferido à reclamante um afastamento de apenas 14 dias, conforme atestado de fl. 56. Dessa forma, não atendidos os requisitos da Súmula 378 do TST para reconhecimento da garantia de emprego. Destarte, indefere-se o pedido de reintegração e indenização substitutiva." (Fl. 538.)

.....

Destarte, não há falar em negativa de prestação jurisdicional.

A tempo e por salutar, vale ressaltar que o enfrentamento judicial da matéria foi inequívoco, de modo que tanto os embargos de declaração opostos contra tal questão quanto a preliminar constante da peça recursal parecem-me tentativa (vã) de ludibriar este Juízo.

Rejeito.

7

MÉRITO

MATÉRIA COMUM A AMBOS OS RECURSOS

DOENÇA OCUPACIONAL. INDENIZAÇÃO

A exímia magistrada sentenciante convenceu-se da presença dos requisitos para responsabilização civil patronal e deferiu à reclamante indenização por danos morais no importe de R\$4.000,00, e lucros cessantes "correspondente ao salário devido à autora no período de 22/09/2010 a 05/10/2010, devendo este período ser considerado como de efetivo labor para cálculo de férias + 1/3, 13° salário e FGTS + 40%" (fl. 539).

A reclamada insurge-se.

Alega que não praticou nenhum ato ilícito, tendo comprovado nos autos obediência às normas de segurança, higiene e saúde do trabalho, com a juntadas de PPRAs, PCMSOs e laudos periciais, e que não houve comprovação do nexo de causalidade.

Tenta infirmar a credibilidade do laudo pericial, argumentando que o local de trabalho da autora deveria ter sido visitado, pois somente dessa forma o experto teria real noção da realidade laboral experimentada pelos empregados. Diz que o trabalho técnico carece de especificidade e de imparcialidade.

Escusa-se de culpa, alegando que orienta os teleoperadores a desligarem o telefone quando os clientes são grosseiros e mal-educados, motivo pelo qual os trabalhadores, no máximo, "teriam o dissabor de ouvir algo desagradável" (fl. 571), o que, a seu ver, não causa dano moral.

Requer, assim, seja indeferida indenização por danos morais.

Ademais, entende não serem devidos os lucros cessantes, além dos motivos já sintetizados, pelos imediatos argumentos:

- "67. A Recorrente, após a verificação da falta cometida pela Autora, promoveu o desligamento por justa causa, momento este em que se desconhecia a situação da Autora, já que esta não apresentou o atestado.
- 68. Nota-se que outros atestados foram entregues à Reclamada observado o regulamento para tanto, que é de entregar o atestado no departamento médico da Recorrente até 72 horas após a sua emissão, regra esta conhecida por todos empregados, inclusive a Recorrida. Nota-se que a Autora entregou dois atestados observando a regra, o que comprova o conhecimento sobre o tema. Vide documentos de fls. 53/54 dos autos eletrônicos.
- 69. Se entregues o atestado dentro prazo, a Reclamada poderia analisar o caso e aguardar

o tempo de afastamento solicitado pelo médico, que foi de 14 dias (fls. 56 dos autos digitais)." (Fl. 576.)

......

Passo à apreciação.

Inicialmente, necessário esclarecer que a norma central da responsabilização civil está insculpida nos artigos 186, 187 e 927 do CCB/2002, estabelecendo que aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que moral, ou que no exercício de um direito exceder os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes, comete ato ilícito, ficando obrigado a repará-lo.

A seu turno, a responsabilidade do empregador, por danos decorrentes de acidente do trabalho/doença ocupacional, obedece ao comando do artigo 7°, XXVIII, da CF/88, que assegura ao trabalhador:

"Seguro contra acidentes de trabalho, a cargo do empregador, sem excluir a indenização a que este está obrigado, quando incorrer em dolo ou culpa."

Da leitura desse artigo constitucional, infere-se que a responsabilização na esfera trabalhista é, via de regra, subjetiva, de modo que somente haverá obrigação de indenizar o acidentado se houver comprovação dos

requisitos previstos em lei, entre eles o dolo ou a culpa por parte da empresa.

Por outro lado, caso o empregador desenvolva atividade econômica que traga o risco como inerente, deve responder de forma objetiva, por força do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. É a chamada teoria do risco (responsabilidade objetiva), pela qual cabe aos empregados somente a prova do dano e do nexo causal com o acidente, sendo despicienda a apuração da culpa do empregador, que se presume.

Impende esclarecer que o parágrafo único do artigo 927, do Código Civil, prevê a responsabilidade objetiva quando a atividade normalmente desempenhada pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para o direito de outrem.

Consoante a melhor interpretação do referido dispositivo, não existe amparo legal para se estender a exceção da responsabilidade objetiva, ali prevista, a todos os casos de acidentes e doenças do trabalho.

Trata-se de exceção restrita às hipóteses em que o ramo da atividade empresarial ofereça riscos logicamente diferenciados, mais elevados que os genéricos. Entendimento contrário levaria à conclusão de que todos acidentes/doenças do trabalho seriam de responsabilidade objetiva, já que toda atividade, a princípio, gera riscos, mesmo que pequenos.

TST:

Friso que a Constituição da República, quanto à indenização por danos material e moral proveniente de infortúnios do trabalho, adotou a teoria da responsabilidade subjetiva do empregador.

Nesse sentido colaciono aresto recente do C.

"RECURSO DE REVISTA DOS RECLAMANTES - DANOS PROVENIENTES DE INFORTÚNIOS DO TRABALHO -RESPONSABILIDADE SUBJETIVA EM DETRIMENTO DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO EMPREGADOR -INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 59 E 7°, INCISO XXVIII, DA CONSTITUIÇÃO. I - O acidente de trabalho e a moléstia profissional são infortúnios intimamente relacionados contrato de emprego, e por isso só os empregados é que têm direito aos benefícios acidentários, daí se impondo a conclusão de a indenização prevista no artigo 7°, inciso XXVIII, da Constituição se caracterizar como direito genuinamente trabalhista. II - Essa é conclusão não infirmável pelo posicionamento, adotado aqui e acolá, de a indenização prevista na norma constitucional achar-se vinculada à responsabilidade civil do empregador. Isso nem tanto pela evidência de ela reportar-se, na realidade, ao próprio artigo 7°, inciso XXVIII, da Constituição, mas sobretudo pela constatação de a pretensão indenizatória provir não da culpa aquiliana,

> da culpa contratual do empregador, mas extraída da não-observância dos deveres, integrados ao contrato de emprego, contidos no artigo 157 da CLT. III - Sendo assim, havendo previsão na Constituição da República sobre o direito à indenização por danos material e moral, provenientes de infortúnios do trabalho, na qual se adotou a teoria da responsabilidade subjetiva do empregador, não cabe trazer à colação, sequer a pretexto de distorcida interpretação dada ao artigo 8°, parágrafo único, da CLT, a responsabilidade objetiva de que trata o parágrafo único do artigo 927 do Código Civil de 2002. IV - Isso razão supremacia da em da norma constitucional sobre а norma infraconstitucional, segundo se observa do artigo 59 da Constituição, pelo que não se pode absolutamente afastar-se a incidência do artigo 7°, inciso XXVIII, da Constituição, em prol da do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil de 2002. V - É que na interpretação de norma constitucional confronto com norma infraconstitucional não é admissível que aquela deva se amoldar a essa, devendo naturalmente а norma infraconstitucional aplicada ser na conformidade do teor imperativo da contemplada no Texto Constitucional. VI - Por conta da insuspeitada imperatividade da norma constitucional, não é dado ao intérprete e ao aplicador da lei socorrer-se do caput do

artigo 7° do Texto Constitucional para desprestigiar a incidência do artigo 7°, inciso XXVIII, da Constituição frente à norma do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, sob pena de se instaurar inadmissível inversão da hierarquia das leis. VII - Recurso desprovido." (RR-126700 74.2006.5.15.0064. Data de Publicação: 16/04/2010 Relator: Ex.^{mo} Ministro Antônio José de Barros Levenhagen.)

Assim, impõe-se a análise de cada caso concreto, para que se possa concluir pela aplicação da responsabilidade objetiva ou subjetiva, ressaltando que esta última é a regra e aquela a exceção.

Na hipótese vertente, a reclamante trabalhava como teleoperadora. Destarte, entendo, assim como a nobre juíza de origem, que o caso concreto não autoriza a aplicação da teoria da responsabilidade objetiva, não se amoldando à previsão contida no artigo 927 do CCB.

Portanto, o exame da matéria deverá ter como enfoque a teoria da responsabilidade subjetiva, devendo, para surgimento do dever de reparar, além da prova do dano e do nexo de causalidade entre a execução do contrato de emprego e a moléstia (síndrome de burnout/transtorno de adaptação), sobejar demonstrado comportamento doloso ou culposo da empregadora, contributivo, direta ou indiretamente, para eclosão do infortúnio.

A prova dos autos evidencia estarem presentes todos os elementos indispensáveis à responsabilização civil patronal.

O dano aflora do atestado médico de fl. 56, datado de 22/09/2010, já que, à época, houve classificação nosológica como transtorno de adaptação (CID10 - F43.2), diagnóstico que foi melhor esclarecido pelo perito designado pelo Juízo, que assim fez constar do laudo:

"Observo ainda que nesta Periciada particular existe a configuração da tríade sintomatológica necessária para categorização da Síndrome de Burnout (273.0 -CID10): (1) a exaustão emocional, (2) a despersonalização, e (3) a diminuição do envolvimento pessoal no trabalho. Não é que o diagnóstico codificado pelo colega assistente esteja equivocado. Trata-se tão somente da aplicação da visão sindrômica sobre a patologia. A Síndrome de Burnout engloba o Transtorno de Adaptação. É como na visão de um iceberg: alguns vêem a ponta (que é o necessário para a progressão assistencial), outros sem debruçam sobre a porção imersa (que é o objetivo pericial)." (Fl. 453.)

O expert também entendeu estar caracterizada relação de causa e efeito entre a Síndrome de Burnout e a execução do contrato de emprego, conforme se vê:

> "Por fim, resta a avaliação do fator laboral. Segundo o atual CNAE15, a atividade exercida pela periciada enquadra-se como 8220 2/00, Atividades de Teleatendimento - Call Center. O Decreto $N^{\circ}3.048$ de 06 de Maio de 1999 16 , especificamente em seu Anexo II, LISTA B, sinaliza que a Síndrome de Burnout está associada ao trabalho, destacando: Ritmo de trabalho penoso (Z56.3) e outras dificuldades físicas e mentais relacionadas com o trabalho (Z56.6). Já a LISTA C deste mesmo Decreto, não reconhece o Nexo Técnico Epidemiológico, entre a atividade laboral do Periciada (CNAE 8220) e o intervalo F40 F48 da CID-10. Ou seja, legalmente não está caracterizado o NTEP.

> No entanto, é de conhecimento no meio técnico-científico, inclusive já exposto neste Laudo, o evidente risco psíquico pra a atividade de Teleatendimento. Associa-se ainda o fato de que a Periciada frequentemente era exposta a atendimentos enérgicos e iracíveis, com forte conteúdo emocional, provocado por clientes insatisfeitos, que invariavelmente perturbam o bem estar psíquico.

A NR-17, que trata da ERGONOMIA, tem o anexo II dedicado ao TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING. Neste anexo, o

> tópico 5 refere-se à Organização do Trabalho. Especialmente o sub-item 5.4.5 estabelece: 'Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal. agressões ou que tenha sido especialmente que permitam desgastante, operador ao socializar recuperar-se e conflitos dificuldades com colegas, supervisores ou saúde profissionais de ocupacional capacitados especialmente para tal acolhimento.' Segundo a periciada, pausas nunca ocorreram. Este perito não dispõe de meios de comprovar a obediência ou transgressão a esta norma. Recomenda-se a oitiva de testemunhas e/ou paradigmas afim de avaliar a veracidade deste fato

> Independente da conclusão desta oitiva, é possível neste caso a resposta às perguntas de verificação de nexo causal: A lesão é produzida por um traumatismo: o estresse. Critério de adequação lesiva. A lesão tem etiologia traumática. epidemiológico. O local do traumatismo tem relação com a sede da lesão. Critério topográfico. Há relação de temporalidade. Critério cronológico. Existe lógica uma anátomo-clínica. Critério fenomenológica. Portanto, resta concluir que há relação de causa (estresse laboral) e efeito (Síndrome Burnout). Classifico tal liame de como

Schilling II, como exposto na fundamentação." (Fls. 454/455.)

Nenhum elemento constante dos autos invalida o trabalho técnico, motivo pelo qual nele me esteio, atento, sobretudo, ao fato de que o perito é quem detém conhecimento técnico-científico sobre a matéria.

A culpa, de igual modo, exsurge no processado eletrônico, uma vez que não eram concedidas pausas após os atendimentos estressantes, conforme consta da prova pericial (reprodução acima). A afirmação da vindicante nesse sentido foi ratificada pelo depoimento da testemunha por ela conduzida e única nos autos inquirida, in verbis:

"que trabalhou na reclamada de 09/2008 a 01/2010, na função de operadores de telemarketing; que foi colega de equipe da reclamante por cinco meses; que se tiverem usado todas as pausas normais concedidas pela reclamada (uma de 20min e duas de 10min cada), não podem tirar intervalo após ter tido atendimento estressante com o cliente; ..." (Leonardo Brunno Oliveira, fls. 523/524, destaquei.)

......

Friso que os PPRAs e PCMSOs não demonstram ausência de culpa do empregador, pois o que de fato importa que as metas fixadas de melhoria nas condições de trabalho,

apenas no plano abstrato, materializem-se e ganhem vida, o que parece não ter ocorrido no caso dos autos.

O empregador é responsável tanto pela higidez física dos empregados quanto pela psíquica, razão pela qual deve adotar todas medidas que tornem o ambiente e o execício do trabalho prazerosos. O mister dos teleoperadores é demasiadamente estressante por diversos fatores: cobrança para o atingimento de metas, enredos previamente ensaiados para os clientes, contenção das reais emoções no atendimento, diárias reclamações de usuários, que na grande maioria das vezes são agressivos, etc. Diante desse cenário fático, sobretudo ante a ausência de pausas após os atendimentos desgastantes, com agressões verbais, o vilipêndio patrimônio moral do trabalhador concretiza-se, sendo devida, por conseguinte, compensação pecuniária pelo dano psíquico suportado (ainda que em curto lapso temporal), in casu, síndrome de burnout.

Desse modo, como destacado pela ilustre julgadora de origem, o dano suportado pela reclamante enseja reparação civil, por força dos artigos 7°, inciso XXVIII, da CRFB, e 186, 187, 927, 949 e 950 do CCB.

A indenização por danos morais, portanto, prevalece. Acolho divergência apresentada pelo Ex.^{mo} Desembargador Elvecio Moura dos Santos e majoro o valor da condenação em danos morais para R\$ 5.000,00, que melhor atende às finalidades da compensação pecuniária, sobretudo as punitiva e pedagógica. Ressalto ainda que a reclamada é empresa de grande porte, de modo que redução da quantia

retrocitada obstaria o alcance dos escopos colimados pela reparação civil.

Os lucros cessantes deferidos no primeiro grau de jurisdição devem permanecer intactos, porquanto o atestado médico de fl. 56 consignou que a reclamante não estava em condições de trabalhar de 22/09/2010 a 05/10/10 e a reclamada a dispensou em 24/09/2010 (fls. 173/174). Mantenho, pois, a seguinte condenação:

"Diante disso, defere-se o pagamento de lucros cessantes correspondente ao salário devido à autora no período de 22/09/2010 à 05/10/2010, devendo este período ser considerado como de efetivo labor para cálculo de férias + 1/3, 13° salário e FGTS + 40%." (F1. 539.)

A tais fundamentos, nego provimento ao apelo patronal e provejo em parte o recurso obreiro, para majorar o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

RECURSO DA RECLAMADA

REVERSÃO DA JUSTA CAUSA

Do sopeso dos elementos probatórios constantes do caderno processual, a douta juíza de originária reverteu a justa causa aplicada pela reclamada.

A ré insiste na gravidade da falta cometida pela reclamante (ofensa verbal a cliente), enfatizando que ela tinha plena ciência de que, quando os clientes adotassem "posturas reprováveis", deveria encerrar o atendimento.

Nada obstante, não vinga o anseio de reforma.

Como visto em tópico anterior, conforme atestado médico, a reclamante teve problema psíquico diagnosticado em data próxima à dispensa (atestado de fl. 56). Assim, embora tenha sido extremamente rude com cliente (já que o mandou "pra p. que pariu"), entendo, assim como a juíza de origem, que, naquele contexto, não deveria ter sido aplicada penalidade disciplinar máxima.

Tendo em vista que a matéria foi bem analisada, com a devida vênia, valho-me dos judiciosos fundamentos primários:

"No caso dos autos, a testemunha Leonardo Brunno Oliveira afirmou que 'a reclamada informou ao depoente que fazia monitoramento online e por gravação; ... que são informados da existência do monitoramento online e das gravações telefônicas por ocasião do treinamento.' (fl. 524)

Dessa forma, o CD carreado aos autos é uma prova lícita, vez que a reclamante tinha ciência do monitoramento online e das gravações telefônicas. Referido CD comprova

que a reclamante, durante um atendimento, mandou o cliente 'pra puta que pariu'.

Tal fato aconteceu durante um atendimento em que o cliente ficou irritado com o procedimento adotado pela empresa, parecendo não entender as explicações da obreira acerca das providências cabíveis. Tais circunstâncias, foram agravadas pelo estado psíquico da obreira.

Na época, a autora teve um problema mental diagnosticado, sendo, inclusive, concedidolhe atestado médico no dia 22/09/2010, logo depois do dia do ocorrido (15/09/2010).
Problema este, reconhecido como síndrome de Burnout, com nexo de causalidade com o trabalho, conforme perícia técnica realizada nos presentes autos.

Portanto, considerado as condições emocionais e psíquicas da obreira no momento da falta cometida, e ainda, considerando que a reclamada não apresentou problemas relativos ao histórico funcional da obreira, forçoso reconhecer que a reclamada foi excessivamente rigorosa na gradação da pena.

Diante disso, reverte-se a justa causa aplicada e reconhece-se que a dispensa ocorreu sem justa causa no dia 24/09/2010. Defere-se o pagamento de saldo de salário (24

dias), aviso prévio (30 dias), 13° salário, férias vencidas e férias proporcionais + 1/3 e FGTS + 40% sobre as verbas deferidas.

Deverá a reclamada fornecer o TRCT no código 01 e chave de conectividade para a reclamante, dentro de 48 horas de sua citação de cumprimento da obrigação de fazer, sob pena de converter-se a mesma em obrigação de dar.

Defere-se o pedido de fornecimento pela reclamada do 'Requerimento do Seguro-Desemprego, com a Comunicação de Dispensa - CD', dentro de 48 horas do trânsito em julgado desta sentença, sob pena de converter-se a obrigação de fazer em obrigação de dar, correspondente à indenização substitutiva das parcelas a que teria direito, acrescidas de juros de mora e correção monetária, na forma da lei." (Fls. 541/542.)

Nego provimento.

MULTA DO ARTIGO 477 DA CLT

A reclamada alega que a multa em epígrafe é indevida, porquanto "juntou aos autos o comprovante de depósito das verbas rescisórias" (fl. 578).

Contudo, folheando o processado virtual, verifico que a asserção patronal é inverídica, uma vez que não há documento comprobatório de pagamento das verbas rescisórias. Além do mais, o TRCT de fls. 173/174 não está assinado pela autora e nem sequer contém o valor correspondente ao saldo de salário de 23 dias.

Nego provimento.

RECURSO DA RECLAMANTE

NULIDADE DA DISPENSA

A reclamante reitera o pedido de reintegração ou de indenização substitutiva, com nulidade da dispensa efetivada pela reclamada, sob o fundamento de que a hipótese vertente enquadra-se na exceção da Súmula n° 378 do Colendo TST.

Inicialmente entendi que a reclamante não teria razão, pois o atestado médico de fl. 56 demonstra que ela precisava ficar afastada do trabalho por período de 14 dias, ou seja, por lapso temporal inferior a 15 dias.

Todavia, melhor ponderando, acolhi a divergência apresentada pelo Ex.^{mo} Desembargador Elvecio Moura dos Santos, a quem peço vênia para transcrevê-la:

"'Data venia', divirjo do Exmo. Relator, pelos motivos que passo a expor.

Declaro o direito da Reclamante à estabilidade provisória, pois nada obstante o documento de fls. 56 atestar que a obreira esteve afastada por atestado médico que lhe deferiu licença de apenas 14 dias, não se pode perder de vista que a Síndrome de Burnout, além de ser uma doença do trabalho que desencadeia problemas psicossomáticos, não se manifesta de uma hora para outra.

De fato, inúmeros estudos sobre esta doença demonstram que ela se manifesta silenciosa e sorrateiramente ao longo de meses e até anos de trabalho, podendo, nos casos mais graves, levar o indivíduo ao suicídio.

(...) **'**

Declaro, ainda, o direito da obreira à estabilidade decorrente da doença do trabalho.

Assim, ante ao exaurimento do período estabilitário de um ano após o afastamento que se tem notícia nos autos para tratamento da doença do trabalho diagnosticada, que vigeu de 06/10/2010 (primeiro dia posterior aos 14 dias de atestado médico, consoante documento de fls. 56) a 06/10/2011, defiro a

indenização substitutiva do período, bem como o cômputo do prazo para todos os efeitos legais, além de reflexos em FGTS + 40%, férias +1/3 e salários trezenos.

Dou parcial provimento ao Recurso da Reclamante."

......

DANOS MORAIS. QUANTIA INDENIZATÓRIA

A reclamante pretende majoração da indenização por danos morais para R\$15.000,00, em razão da gravidade do dano psíquico e de sua extensão, do sofrimento suportado e da evidente culpa da reclamada.

Razão não lhe assiste.

Conforme adiantado alhures, a indenização fixada no Juízo singular, R\$4.000,00, não merece modificação.

O laudo pericial atestou que, nos dias atuais, a demandante não está incapacitada para o trabalho, inclusive tendo ela afirmado que não está "mais em tratamento médico ou psicológico" ou "usando quaisquer medicações psicotrópicas", bem como negado "quaisquer sintomas psíquicos outrora padecidos", estando "100%" (fl. 442).

Diante desse cenário, entendo que a majoração pleiteada importaria enriquecimento sem causa da vindicante.

Nego provimento.

ANÁLISE CONJUNTA DOS RECURSOS

HORAS EXTRAS E INTERVALARES

As partes insurgem-se.

A reclamada alega que a jornada da reclamante não ultrapassava seis horas e que havia gozo de uma pausa de 20 minutos e duas de 10 minutos.

Acrescenta que o período do intervalo intrajornada é estabelecido de acordo com o módulo diário pactuado e não pelo total de horas trabalhadas no dia. E conclui que "extrapolando o empregado o limite de sua jornada, recebe o excesso como hora extra, mas mantém o mesmo tempo de intervalo de refeição que, efetivamente, acompanha o fixado no contrato de trabalho" (fl. 566).

Diz ser devido apenas o adicional do período correspondente e não a integralidade do tempo destinado ao intervalo intrajornada, e que os reflexos são incabíveis, ao argumento de que "não se trata de remuneração, mas sim de indenização pelo período não gozado como descanso" (fl. 567).

A reclamante, a seu turno, argumenta que os cartões de ponto evidenciam labor extraordinário mensal, habitual, portanto, de modo que no período de 16/09/2009 a 24/09/2010 deve ser deferido "o pagamento como hora extra do intervalo suprimido de 1 hora", nos dias em que efetivamente houve sobrelabor.

No período de 02/04/2009 a 15/09/2009, afirma que "faz jus a 1 hora extra por dia de trabalho no período supracitado, haja vista que, as duas pausas de 10 minutos cada (20 minutos por dia) são remuneradas e não são deduzidas da jornada laboral" (fl. 592).

Aduz que a reclamada não cuidou de comprovar que o banco de horas foi estabelecido em norma coletiva.

Passo à apreciação.

Com relação ao período compreendido entre 02/04/2009 a 15/09/2009, em que não foram juntados os cartões de ponto respectivos aos autos (fls. 147/163), perfilho o posicionamento primário de que a jornada da inicial deve prevalecer.

Elastecida com habitualidade a jornada de seis horas, o intervalo intrajornada devido é de uma hora (Súmula nº 437, IV, do TST), conforme artigo 71, caput, da Consolidação das Leis do Trabalho, de forma que não prospera o requerimento recursal de reforma da r. sentença, no particular, com fulcro em tal argumento.

Ademais, não há falar em pagamento apenas dos minutos não gozados de pausa intervalar, nos termos do item I da Súmula n° 437 do TST, *in verbis*:

> "Súmula nº 437 do TST. INTERVALO INTRAJORNADA PARA REPOUSO E ALIMENTAÇÃO. APLICAÇÃO DO ART. 71 DA CLT

> I - Após a edição da Lei nº 8.923/94, a não concessão ou a concessão parcial do intervalo intrajornada mínimo, repouso para alimentação, a empregados urbanos e rurais, implica o pagamento total do correspondente, daquele е não apenas suprimido, com acréscimo de, no mínimo, 50% sobre o valor da remuneração da hora normal de trabalho (art. 71 da CLT), sem prejuízo do cômputo da efetiva jornada de labor para efeito de remuneração.

> II - É inválida cláusula de acordo ou convenção coletiva de trabalho contemplando a supressão ou redução do intervalo intrajornada porque este constitui medida de higiene, saúde e segurança do trabalho, garantido por norma de ordem pública (art. 71 da CLT e art. 7°, XXII, da CF/1988), infenso à negociação coletiva.

III - Possui natureza salarial a parcela prevista no art. 71, § 4°, da CLT, com redação introduzida pela Lei n° 8.923, de 27 de julho de 1994, quando não concedido ou reduzido pelo empregador o intervalo mínimo intrajornada para repouso e alimentação, repercutindo, assim, no cálculo de outras parcelas salariais.

IV - Ultrapassada habitualmente a jornada de seis horas de trabalho, é devido o gozo do intervalo intrajornada mínimo de uma hora, obrigando o empregador a remunerar o período para descanso e alimentação não usufruído como extra, acrescido do respectivo adicional, na forma prevista no art. 71, caput e § 4° da CLT."

......

Ante a habitualidade da parcela em questão, os reflexos são devidos.

Quanto ao intervalo intrajornada, não cabe nenhuma dedução, uma vez que a reclamada afirmou que nos dias em que a jornada ultrapassava seis horas não havia concessão da pausa de uma hora.

Os cartões de ponto de fls. 147/163 demonstram que em alguns dias a labor extraordinário sobejou 20 minutos. Cito, a título de exemplo, o dia 17/02/2010, em que estão registrados 2h01 no saldo positivo do "banco de horas" (fl. 157). No entanto, também verifico que, de 16/09/2010 a 24/09/2010, período em discussão, não houve habitualidade de sobrelabor, de modo que, conforme item IV do verbete sumular, não é devido o intervalo intrajornada. Se não houve habitual trabalho extraordinário, o regime de compensação não restou descaracterizado.

Também no período de 02/04/2009 a 15/09/2009, não são devidos 20 minutos extras, uma vez que os dois

intervalos de 10 minutos eram computados na jornada, o que não ocorria com a pausa de 20 minutos. Logo, tal requerimento recursal não encontra guarida.

Pelos motivos expostos, nego provimento aos recursos.

CONCLUSÃO

Ante o exposto, conheço dos recursos, rejeito as preliminares de nulidade processual e, no mérito, nego provimento ao apelo da reclamada e dou parcial provimento ao da reclamante.

É o meu voto.

GERALDO RODRIGUES DO NASCIMENTO

Desembargador Relator