

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

GUSTAVO HENRIQUE SILVA PEREIRA

**ASSÉDIO MORAL NO RAMO DE TELEMARKETING NO MUNICÍPIO DE
CAMPINA GRANDE - PB**

CAMPINA GRANDE – PB

2022

GUSTAVO HENRIQUE SILVA PEREIRA

**ASSÉDIO MORAL NO RAMO DE TELEMARKETING NO
MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE - PB**

Trabalho monográfico apresentado à
Coordenação do Curso de Direito do Centro de
Ensino Superior, como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Prof.orientador: Camilo de Lélis Diniz de
Farias

CAMPINA GRANDE – PB

2022

-
- P436a Pereira, Gustavo Henrique Silva.
 Assédio moral no ramo de telemarketing no município de Campina Grande / Gustavo Henrique Silva Pereira. – Campina Grande, 2022.
 50 f.
- Monografia (Bacharelado em Direito) – Cesrei Faculdade, Centro de Educação Superior Cesrei Ltda., 2022.
 "Orientação: Prof. Me. Camilo de Lélis Diniz de Farias".
1. Assédio Moral no Trabalho. 2. Direito do Trabalho. 3. Telemarketing em Campina Grande – Assédio Moral. 4. Legislação Trabalhista – Assédio Moral. I. Farias, Camilo de Lélis Diniz de. II. Título.

CDU 349.2(043)

GUSTAVO HENRIQUE SILVA PEREIRA

**ASSÉDIO MORAL NO RAMO DE TELEMARKETING EM
CAMPINA GRANDE - PB**

Aprovado em: 27 de Junho de 2022

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Camilo de Lélis Diniz de Farias
CESREI FACULDADE
(Orientador)

Prof. Me. Andréa Fernandes Silvana de Oliveira
CESREI FACULDADE
(1º examinador)

Prof. Esp. Paloma Meyrelle de Queiroz Lima
CESREI FACULDADE
(2º examinador)

Dedico este trabalho aos meus familiares e amigos, nortes na construção da minha carreira, tal como a minha esposa e filha, que sempre estiveram ao meu lado.

AGRADECIMENTOS

Esta fase é marcante de fato e não posso deixar de agradecer a mim mesmo por todo esse trabalho. Quero agradecer a mim por simplesmente ser eu a todo momento.

É claro que não posso esquecer da minha família, minha filha Maya, minha companheira Thais, minha mãe Solange, meus padrinhos Perpétua e Paulo, meus avós Leosita e Seu Basto e alguns amigos em especial Wagner e Kleber, Diego, Everton, Tatiane, Ricardo e todos os integrantes do grupo Cartoleiros, porque foram eles que me incentivaram e inspiraram através de gestos, ações e até mesmo uma palavra de conforto a superar todas as dificuldades.

À Universidade quero deixar uma palavra de gratidão por ter me recebido de braços abertos e viabilizado condições que proporcionaram dias de rica aprendizagem.

Aos professores reconheço o esforço imenso, compartilhando empatia e sabedoria durante essa jornada árdua. Foram eles que me deram recursos e ferramentas para evoluir um pouco mais todos os dias, escalando o conhecimento.

Enfim, a todas as pessoas que de alguma forma me ajudaram a acreditar em mim eu quero deixar um agradecimento eterno, porque sem elas não teria sido possível.

“Assediadores só aprenderão a respeitar o outro quando sofrerem as consequências de suas ações maléficas.”

(Dvescovi)

RESUMO

O presente estudo tem como escopo analisar a relação entre o assédio moral e a dura realidade das empresas de telemarketing da cidade de Campina Grande e suas implicações jurídicas, tendo como referência um processo judicial tramitado na Justiça do Trabalho do Estado da Paraíba. O estudo foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica e documental. Foram consultados livros e artigos de juristas nacionais, teses e teses - e analisadas decisões judiciais, não deixando de ler e estudar a legislação brasileira pertinente. O assédio moral pode ter um forte impacto na qualidade de vida dos trabalhadores, podendo gerar sofrimento físico e psicológico, além de aumentar – em longo prazo – o risco de doença de alto grau, e o potencial de suicídio, de vitimização. Não só a vítima, mas a organização e a sociedade. Dessa forma, fica claro que locais com estilo de trabalho desrespeitoso com o empregado e com o ambiente de trabalho, como os setores de telemarketing, são propensos a apresentar casos de assédio moral, o que leva a um ambiente de trabalho hostil e insalubre. Nesse sentido, espera-se alcançar formas de diminuir a prática de assédio relacionado ao assédio moral e é um dos atos que ganha força atualmente e que é praticado com mais intensidade nas empresas de telemarketing, o que gera conflitos na área de trabalho.

Palavras-chave: Assédio moral no trabalho. Legislação. Telemarketing em Campina Grande.

ABSTRACT

The present study aims to analyze the relationship between moral harassment and the harsh reality of telemarketing companies in the city of Campina Grande and its legal implications, having as a reference a judicial process processed in the Labor Court of the State of Paraíba. The study was carried out through bibliographic and documentary research. Books and articles by national jurists, theses and theses were consulted - and judicial decisions were analyzed, while reading and studying the relevant Brazilian legislation. Bullying can have a strong impact on workers' quality of life, causing physical and psychological suffering, in addition to increasing – in the long term – the risk of high-grade illness, and the potential for suicide and victimization. Not just the victim, but the organization and society. In this way, it is clear that places with a disrespectful work style towards the employee and the work environment, such as telemarketing sectors, are prone to present cases of moral harassment, which leads to a hostile and unhealthy work environment. In this sense, it is expected to find ways to reduce the practice of harassment related to moral harassment and it is one of the acts that is currently gaining strength and that is practiced with more intensity in telemarketing companies, which generates conflicts in the work area.

Keywords: Bullying at work. Legislation. Telemarketing in Campina Grande.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 ASSÉDIO MORAL	13
1.1 CONCEITO DE ASSÉDIO MORAL	13
1.2 SUJEITOS	14
1.3 CARACTERÍSTICAS	17
1.4 ESPÉCIES DE ASSÉDIO MORAL	18
1.5 AS EMPRESAS DE TELEMARKETING EM CAMPINA GRANDE	20
2 O ASSÉDIO MORAL E AS RESPONSABILIDADE JURÍDICA	24
2.1 CARACTERIZAÇÃO E CONSEQUÊNCIAS	24
2.2 RESPONSABILIZAÇÃO JURÍDICA DA PRÁTICA DO ASSÉDIO MORAL	27
2.3 A ASSÉDIO MORAL DECORRENTE DE CRIMES	32
3 CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL	35
3.1 CONSEQUÊNCIAS PARA A VÍTIMA, PARA O TRABALHO E PARA A SOCIEDADE	35
3.2 AS CONSEQUÊNCIAS PSICOLÓGICAS DO ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO E AS POSSÍVEIS FORMAS DE PREVENÇÃO	36
3.3 DECISÕES DO TRT-PB A RESPEITO DE ASSÉDIO MORAL NAS EMPRESAS DE TELEMARKETING	41
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS	48

INTRODUÇÃO

O assédio é um problema que permeia intrinsecamente os mais diversos contextos sociais, sendo prejudicial à manutenção de ambientes de vida saudáveis, justos e éticos. O setor de telemarketing é atualmente um dos setores mais afetados pelo assédio. A prática frequente de maus-tratos e violência física e psicológica, bem como a cobrança de metas de produtividade inatingíveis tornando o ambiente de trabalho hostil.

O assédio moral é uma prática em que o agressor expõe a vítima em situações maliciosas, humilhantes e humilhantes, resultando invariavelmente em constrangimento. Essas situações são muitas vezes contínuas e comuns, dentro de suas atividades de trabalho e, claro, durante o horário de trabalho. Assim, a vítima se torna moral e psicologicamente insultante.

Cabe salientar que, denúncias recentes que se transformaram em ação civil pública permitiram constatar que as empresas de telemarketing de Campina Grande adotam práticas abusivas, como: negação de uso de banheiros, comunicação verbal violenta de supervisores que muitas vezes permeia discriminação de estrangeiros contra funcionários da empresa, condições de infraestrutura básica instáveis que violam normas técnicas e constitucionais de saúde, higiene, segurança e trabalho.

Legalmente, a vítima de assédio moral é protegida pela Constituição Federal de 1988, mais especificamente nos artigos. V, VI e, X que garantem o direito à indenização por danos morais causados por violação à honra e à dignidade. Na esfera não constitucional, o amparo nos Art é observado no Direito Civil 186 e 927 do Código que estabelecem a responsabilidade pelas ações ilícitas do empregador e seu dever de corrigi-las.

Diante dessa situação, este trabalho realiza uma análise de correlação entre as condições de trabalho impostas pelo telemarketing da Paraíba para seus funcionários e a prática de assédio moral no ambiente de trabalho e o trabalhador que sofre com esse tipo de abuso.

Este trabalho então apresenta como um de seus elementos norteadores a realização da definição explicativa do conceito de assédio moral, seus padrões, bem como as consequências jurídicas e sociais da atuação no local de trabalho desde a perspectiva de uma análise de caso específico.

O presente estudo foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica e documental, sob o prisma da observação de artigos científicos, teses, livros, legislação e jurisprudências, com o escopo de análise dos padrões de assédio moral no ambiente de trabalho, e as consequências – tanto físicas, quanto psicopatológicas - Derivadas diretamente do ato abusivo, bem como as

repercussões psicológicas e sociais que resultam em diversos aspectos da vida da vítima, de danos diretos aos vínculos sociais e afetivos às consequências práticas de suas atividades cotidianas - inclusive laborais.

O assédio moral pode causar transtornos no ambiente de trabalho resultando em comportamentos negativos dos colaboradores, com atitudes antiéticas e insultantes a qualquer ser humano. Isso pode afetar diretamente a produtividade da empresa como um todo além de aumentar a rotatividade de funcionários.

Analisaremos em que medida as medidas socioeducativas no trabalho são um recurso eficaz para reduzir o índice de assédio moral entre os teleoperadores, tendo em vista que a educação é a base para o combate a qualquer problema social.

Além disso, este trabalho destaca por meio de seus diversos tópicos listados a seguir, as informações interligadas sobre o assédio moral no trabalho. Deste modo, no primeiro capítulo é discutido o conceito de assédio moral no ambiente de trabalho, no qual fica claro que a violação da honra, imagem e privacidade de qualquer indivíduo é inaceitável no ordenamento jurídico brasileiro e que no ambiente de trabalho o assédio moral se não combatido causa na maioria das vezes dano irreparável à vítima do comportamento. Entretanto, empresas de telemarketing em Campina Grande onde contam com forte apoio dos governos estaduais e municipais com muitos incentivos e incentivos fiscais além de investimentos em infraestrutura

No segundo capítulo, o assédio moral e a responsabilidade legal são analisados e assim além das consequências para a vítima nota-se que o agressor não sai ileso da relação abusiva de modo que se o caso for levado à justiça o agressor responde civilmente pelos atos culposos cometidos como forma de indenização pecuniária, reparação e danos causados por danos morais.

Por fim, no capítulo terceiro, são discutidas as consequências do assédio moral no trabalho destacando a padronização das leis trabalhistas que foram criadas quando o foco e a preocupação primordial eram a segurança física do empregado e, portanto, que não existem dispositivos primários de prevenção.

Portanto, para prevenir o assédio moral no ambiente de trabalho é necessário promulgar leis específicas sobre o assunto a fim de resguardar a segurança do trabalhador e evitar tais situações degradantes que atualmente não são comprovadamente de grande valia. Para nossos legisladores, além de investir em informações públicas e políticas de prevenção de assédio a empresa e o empregador devem implementar com sua equipe.

1 ASSÉDIO MORAL

1.1 CONCEITO DE ASSÉDIO MORAL

Como pode ser definido o assédio moral no local de trabalho. Para a psicóloga francês Hirigoyen, era:

Qualquer comportamento abusivo, manifestado principalmente em comportamentos, palavras, ações, gestos, escritos que possam prejudicar os modos, a dignidade ou a integridade física ou psicológica de uma pessoa, colocar em risco o seu trabalho ou prejudicar o ambiente de trabalho (HIRIGOYEN, 2014, p.65).

No que tange a violação da dignidade, é claramente reconhecida quando o fala em assédio moral. A violação da honra, imagem e privacidade de qualquer indivíduo é inaceitável no ordenamento jurídico brasileiro. Certos abusos como não poder ir ao banheiro durante o horário de trabalho, estão puramente relacionados ao desrespeito ao direito à saúde como direito fundamental na Constituição Federal de 1988.

Perseguições, apelidos, críticas infundadas, punições surreais (por exemplo, olhar para uma parede) e submissão a alguma regra arbitrária por um determinado período de tempo (pedir permissão para ir ao banheiro, por exemplo) são alguns exemplos de situações que constituem assédio. Tal agressão ocorre tipicamente em relações de superioridade funcional ou hierárquica tanto na esfera privada quanto na pública respectivamente. Essas ações não só afetam a honra pessoal da vítima (o núcleo interno) e a objetividade (a imagem vista pelos colegas), mas também a desestabilizam no ambiente de trabalho.

A lista de ações e situações que podem ser categorizadas como assédio moral é extensa. A Lei nº 3.921/2002, em seu parágrafo único do artigo 2º, elenca as circunstâncias que caracterizam assédio moral, tais como: Determinar o cumprimento de tarefas peculiares incompatíveis com o cargo ou em circunstâncias e prazos inexigíveis, atribuir funções triviais, pessoa que desempenhe funções técnicas ou especializadas ou que de qualquer forma, requeiram formação e conhecimentos específicos receber crédito por ideias, propostas, projetos ou qualquer trabalho de terceiros, tortura psicológica, desprezo, negligência ou humilhação do empregado, isolando-o do contato com colegas e superiores na hierarquia ou com outras pessoas com quem mantenha relação funcional. Retenção de informações necessárias ao desempenho de funções ou úteis para a vida funcional do servidor, espalhar boatos e comentários maliciosos, bem como críticas frequentes, ou minimizar esforços prejudiciais à saúde mental do servidor, e em expor o servidor ou empregado a efeitos

nocivos físicos ou mentais em detrimento de seu desenvolvimento pessoal e profissional.

A humilhação frequente e prolongada interfere de forma direta na vida do trabalhador, fere sua identidade, dignidade, relações afetivas e sociais, e causa graves danos à saúde física e mental, que podem evoluir para a incapacidade, desemprego, tornando-se invisível, mas tangível nas relações e condições de trabalho.

A doutrinadora Alkimin (2006, p.36) também define assédio como "uma forma de violência psicológica praticada no ambiente de trabalho incluindo a realização de atos, gestos, palavras e comportamentos ofensivos, humilhantes, degradantes e constrangedores, de forma sistemática e prolongada" [...] “

Quanto aos Princípios de Proteção ao Trabalhador foram criados com o objetivo de dar abaixo de todas as oportunidades para reduzir as desigualdades existentes entre trabalhadores e empregadores. Porém, com o assédio moral de alguns indivíduos e/ou a inércia do empregador diante de eventos traumáticos torna a desigualdade entre as partes ainda maior na relação.

“O assédio mental também é conhecido como assédio no local de trabalho, ou assédio psicológico no ambiente de trabalho ou ainda, insultos, bullying ou assédio ético” (GLÖCKNER, 2005, p.16).

A hostilidade criada pelos agressores em seu cotidiano de trabalho torna a vítima ainda mais vulnerável e, a voz dentro da empresa os torna uma pessoa a produção de operações de trabalho simples.

Glöckner explica que:

O assédio moral decorre de um desvio no exercício do poder na relação laboral, com o objetivo de criar um ambiente hostil em relação aos trabalhadores, desestabilizando os trabalhadores, que são inerentemente hostis, temem o desemprego, tornando-os dócil. e menos exigentes (GLÖCKNER, 2005, p.17).

Medo de perder o emprego e dificuldade de reinserção no mercado de trabalho silencia trabalhadores maltratados e prolonga a tortura psicológica por muito tempo. Por fim, para Silva:

O assédio moral é a submissão dos trabalhadores a situações de humilhação, ressentimento e vergonha, repetidas e prolongadas, durante a jornada de trabalho ou mesmo fora dela, mas sempre por causa das funções desempenhadas pela vítima (SILVA, 2005, p.12).

Assim, é certo que o assédio ético existe no ambiente de trabalho se não for combatido causa na maioria das vezes danos irreparáveis à vítima da conduta.

1.2 SUJEITOS

Voltamos a outro ponto de relevância quando se fala em assédio moral no ambiente de trabalho. É importante explicar quem são os protagonistas quem sofre e quem comete os abusos.

Em primeiro lugar, emerge a vítima da humilhação o torturando que se torna alvo de ataques psicológicos principalmente.

Segundo Alkimin:

A vítima ou objeto passivo de assédio ético é um funcionário que é submetido a ataques repetidos e sistemáticos, com o objetivo de assediá-lo, subestimá-lo e isola-lo do grupo, por infringir sua identidade, e dignidade profissional, levando à perda da satisfação no trabalho e, portanto, à diminuição da produtividade (ALKIMIN, 2009, p.47).

Acredita-se que as vítimas tenham condições médicas que as tornam alvos fáceis, no entanto para o especialista em bullying Hirigoyen (2014, p.68), “o bullying geralmente começa quando a vítima reage ao autoritarismo de um líder ou se recusa a se submeter.

Contudo, os funcionários que de alguma forma ganharam destaque eram os mais propensos a serem vítimas, são pessoas que se esforçam para realizar suas atividades com o máximo de dedicação procurando mostrar que seu trabalho é importante e que estão sempre em busca de melhorias.

Assim, vítima de assédio moral é qualquer pessoa que de uma forma ou de outra apresente características que, perante seus superiores e/ou colegas, seriam consideradas dignas de respeito. “Às vezes, o bullying do é desencadeado por sentir ciúmes de alguém que tem algo que o não tem (beleza, juventude, riqueza, relacionamentos influentes)” (HIRIGOYEN, 2014, p. 71).

Para quem se comporta mal, conhecido como agressor, pode ser um ou mais superiores e/ou colegas hierárquicos. Denomina-se perseguição horizontal quando o indivíduo que executa as práticas vexatórias pertence ao mesmo grupo hierárquico da vítima, ou seja, trata-se de outro empregado/subordinado.

“As agressões entre colegas podem também ter origem em inimizades pessoais relacionadas com a história de cada um dos protagonistas, ou na competitividade com um tentando fazer-se valer às custas do outro” (HIRIGOYEN, 2014, p.72).

Portanto, mesmo com todas as diferenças possíveis na convivência dos trabalhadores o empregador deve se preocupar com o bem-estar dos subordinados e valorizar o relacionamento entre os empregados estabelecendo-se a multiplicação entre eles.

Quando se trata de rastreamento vertical, pode ocorrer de duas maneiras para cima ou para baixo. O terrorismo vertical ascendente é caracterizado pela prática de assédio moral por subordinados a superiores hierárquicos o que é menos comum.

Para Hirigoyen:

Isso pode acontecer no caso de um outsider cujos estilos e métodos são reprovados pelo grupo e que fazem pouco esforço para se adaptar ou se impor. Também é possível que um ex-colega tenha sido promovido sem que o departamento tenha consultado (HIRIGOYEN, 2014, p.74).

O principal motivo de detenção por parte dos superiores é a falta de diálogo entre a empresa e os seus colaboradores. A adoção de novos métodos de trabalho e novas ideias causa desconforto a quem já está na empresa e está acostumado ao de uma certa forma de trabalhar criando assim um conflito de interesses.

O agressor (superior hierárquico) faz com que a vítima acredite que, como seu subordinado em uma relação de trabalho deve aceitar todas as maneiras em todas as situações a que está exposta. Isso não é verdade.

Para Hirigoyen:

Isso acontece com muita frequência no ambiente de hoje, quando tentamos convencer os funcionários de que eles devem estar dispostos a aceitar qualquer coisa se quiserem continuar seu trabalho. A empresa permite que um indivíduo lidere seus subordinados de maneira tirânica ou indisciplinada, seja porque lhe convém ou porque não lhe parece importante. As consequências são muito severas para os subordinados (HIRIGOYEN, 2014, p.75).

Cabe salientar que das explicações aqui dadas, independentemente do cargo ocupado por qualquer indivíduo na relação de trabalho, ele está sujeito ao terror psicológico em decorrência do comportamento abusivo de um ou mais indivíduos e isso pode levar a consequências potencialmente irreparáveis.

Como todos sabemos, os chefes podem pedir aos subordinados que sejam mais eficientes mas devem saber distinguir entre esse comando e o abuso de poder. No modo de produção capitalista há uma tendência ao abuso devido à constante demanda por aumento da produção e à tendência de redução dos direitos trabalhistas.

O estudo de Hirigoyen (2002), realizado por meio de questionário envolvendo 186 participantes, identificou a origem do assédio (Tabela 1). Quase 60% dos casos de assédio ético se originam em cargos de nível da empresa.

Tabela 1 - Origem do assédio moral.

Origem do Assédio	Percentual
Hierarquia	58
Diversas pessoas (incluindo colegas)	29
Colegas	12
Subordinado	1
TOTAL	100

Esta tabela apresenta em forma numérica o cotidiano dos trabalhadores assediados. Os dados aqui apresentados sugerem que na maioria dos casos ou seja, mais de 50%, o assédio de um superior pois segundo os autores do estudo, o assédio se apresenta de forma mais hierárquica por meio de características próprias. Isso também confirma a ideia de que o assédio de subordinados é uma condição rara e que o estudo apresenta apenas um incidente dessa condição. Em termos de assédio lateral, os dados mostram que os ataques de colegas são mais comuns do que alguns acadêmicos pensam com 12% dos casos decorrentes de assédio ético, neste último caso isso pode ser atribuído à própria empresa fomentar a competição entre os funcionários.

1.3 CARACTERÍSTICAS

Válido frisar, um estudo desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) por meio do Núcleo de Pesquisa em Saúde e Processos Psicossociais nas Organizações e na Prevenção do Assédio no Trabalho do NEPPOT destaca as principais ações agressivas dos agressores.

De acordo com a pesquisa citada acima (NEPPOT, 2016), entre as principais formas de assédio está a deterioração intencional das condições de trabalho incluindo: privação da autonomia da vítima, não transmite informações úteis para o desempenho da tarefa, contestar sistematicamente as decisões da vítima; criticar seu trabalho de forma injusta ou indevida privando a vítima do acesso às suas ferramentas de trabalho como: telefone, fax, computador, etc. Logo, sair de um emprego normal e atribuir permanentemente novas tarefas, atribuição consciente de tarefas abaixo ou acima de sua habilidade, pressionar as vítimas a não reivindicar seus direitos, agir de forma que impeça ou dificulte a promoção da vítima, causar danos ao seu local de trabalho e enganar a vítima.

A segunda forma de assédio seria o isolamento e a recusa de comunicação que pode se manifestar pela interrupção frequente da vítima, ex: não falar com a vítima com seus superiores hierárquicos ou com seus colegas de trabalho, se comunicar apenas por escrito, rejeitar qualquer contato incluindo contato visual, isolar a vítima do resto do grupo. ignorar sua presença, proibir os colegas de trabalho de conversar com a vítima e vice-versa e se recusar a falar com a gerência sobre o que está acontecendo.

Outra característica do assédio ético no ambiente de trabalho se manifesta pela violação da dignidade humana, fazendo alusões à demissão, gestos de desdém para com a vítima (suspiros, olhares, encolher de ombros, risos, tagarelice, etc.) desacreditar a vítima perante colegas, superiores ou subordinados, espalhar rumores falsos sobre a honra e a reputação da vítima, atribuição de problemas psicológicos, criticar ou brincar sobre deficiências físicas, criticar sua vida privada, ridicularizar sua origem nacionalidade, crenças religiosas ou políticas e atribuir tarefas humilhantes.

E o quarto e último recurso que destaca o assédio é o abuso verbal físico ou sexual inclusive ameaçando a vítima com abuso físico, comunicar-se gritando, invadir sua privacidade, atendendo telefone, lendo correspondência e-mails, comunicações internas, etc., rastreamento e espionagem de vítimas, danificar o carro da vítima, assediar ou agredir sexualmente a vítima com gestos ou ofertas sem levar em conta os problemas de saúde da vítima.

1.4 ESPÉCIES DE ASSÉDIO MORAL

Existem várias razões para uma pessoa se tornar vítima de assédio moral, todas elas obviamente resultado da indiferença humana. Hirigoyen (2007) apud Aguiar (2003) identifica os seguintes tipos de discriminação: assédio moral por motivos raciais ou religiosos, assédio devido a deficiência física ou doença, assédio baseado na orientação sexual, assédio discriminatório contra representantes de empregados e representantes sindicais.

1.4.1 Por revista pessoal

Essas revistas são mais comuns em fábricas de lingerie e pequenos itens que têm como objetivo proteger o patrimônio da empresa contra roubos. A Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso 10, garante a inviolabilidade da intimidade e garante indenização por danos materiais e morais.

Na maioria das vezes o funcionário sofre em silêncio por medo de perder o emprego. O ato de procurar torna-se um abuso do forte contra o mais fraco e torna-se uma prática ilegal sem qualquer punição. Dessa forma pode ser um passo em direção ao assédio moral pois coloca seus funcionários em situações constrangedoras e garante que o funcionário seja indenizado pelo assédio moral.

1.4.2 Por atos de improbidade

A prática de ato lesivo ao patrimônio do empregador cometido pelo empregado é motivo de demissão por justa causa e, conseqüentemente cerceamento dos direitos trabalhistas de quem praticou esse ato.

Diante do ocorrido, até que os fatos sejam realmente apurados, até a conclusão de que a (o) empregada (o) não praticou o ato o horror psicológico da vítima na maioria das vezes de boa reputação e reputação impecável chegou a levá-la a deixar a empresa pois com tudo isso fica difícil trabalhar nesse ambiente.

1.4.3 Por orientação sexual

A escolha sexual de um indivíduo não é critério para sua competência no trabalho, porém, nem todos respeitam e são compreendidos dessa forma revelando em situações humilhantes e desagradáveis pessoas que possuem opiniões “não normativas”.

Quando um empregador descobre que um empregado tem uma orientação sexual diferente dos outros ele sabe que se o demitir por esse motivo poderá ser taxado como tendencioso, então ele está procurando uma maneira mais fácil que é fazer o empregado se demitir. Assim, ele passa a atribuir tarefas inúteis à vítima como forma de aborrecimento até ser humilhada pela demissão.

1.4.4 Por racismo

A Constituição Federal em sua emenda de 1988 tornou o racismo crime, com o objetivo de diminuir a desigualdade racial em nosso país e a partir de então uma pessoa que fosse vítima de racismo estaria amparada por lei.

As violações à dignidade do trabalhador negro no mercado de trabalho têm crescido cada vez mais caracterizando o assédio moral como racista no ambiente de trabalho, e a intenção do agressor na maioria das vezes é intimidar a vítima demonstrar claramente atitudes racistas e menosprezar o empregado usando termos como "Neguinha" e "macaquinha" para formar um abuso de poder.

1.4.5 motivos religiosos

A Constituição Federal estabelece no artigo 5º, inciso VIII, que ninguém pode ser privado de seus direitos em razão de suas crenças religiosas. Assim, quem age dessa forma é uma violação de um direito constitucional.

Os tribunais já se pronunciaram sobre essa questão, como vemos pedido de indenização por danos morais imposto pelo empregador na cidade de Salvador, pelo uso de roupas típicas, em referência às festas folclóricas e religiosas cristãs. Natureza como São João e Natal onde a funcionária demonstra insatisfação ao se descrever como tal no exercício de suas atividades, por violar seus princípios religiosos como Testemunha de Jeová cuja recusa resultou na aplicação de punição disciplinar com suspensão temporária de seu trabalho direitos e prática de seu trabalho, e então rescisão do contrato (TRT - Quinta Comarca, Segunda Comissão, Acórdão nº: Desembargador Claudio Brandau, DO (29 de setembro de 2001).

1.4.6 Em função de doença

As pessoas mais afetadas por esse tipo de assédio são aquelas que sofrem de doenças de difícil tratamento ou que precisam se ausentar do serviço por algum tempo para realizar o tratamento.

Na maioria das vezes, a pessoa é desviada do papel que desempenha há anos para outra pessoa argumentando que quer poupá-la quando na realidade o objetivo é tornar o ambiente mais hostil para que a vítima se sinta inútil e venha a desistir.

1.4.7 Por ser representante sindical

Ao assumir um cargo sindical, o empregado goza de total estabilidade em seu cargo em razão dessa estabilidade o empregado só poderá ser demitido por justa causa, ou seja, por falta grave nos termos do art. da Constituição Federal.

Assim que o representante sindical ganha estabilidade, o empregador não podendo demitir o empregado sindicalizado passando a sujeitá-lo a tratamento degradante com a intenção de o empregado pedir demissão. Nesse caso, o empregado pode reivindicar seus direitos e ajuizar ação de assédio moral por ser representante sindical.

1.5 AS EMPRESAS DE TELEMARKETING EM CAMPINA GRANDE

O telemarketing é um dos setores que mais emprega no Brasil, pois cresceu exponencialmente nas últimas décadas. Segundo pesquisa realizada pela Federação Paulista de Telemarketing, e Empresas Ligadas em 2012, divulgada pelo site G1

(CAVALLINI, 2012), o setor emprega cerca de 1,4 milhão de trabalhadores no Brasil, com cerca de 550 mil operadores empregados por empresas terceirizadas.

Indica-se que, embora seja um trabalho exaustivo com movimentos frequentes, o intervalo de tempo é estabelecido assim como pausas para ir ao banheiro. A jornada de trabalho do pessoal de atendimento telefônico é de 6 horas e 20 minutos, com refeição e descanso de apenas 20 minutos e dois períodos de descanso de 10 minutos conforme Anexo II da Norma Regulamentadora 17 (NR 17), aprovada pelo Despacho nº. 9/2007 Administração da Inspeção do Trabalho.

Logo, a pausa para refeição de 20 minutos é claramente prejudicial ao fator. O funcionário está envolvido em uma atividade muito estressante sob controle absoluto e mesmo durante o intervalo para refeição, ele deve comer rapidamente sabendo que qualquer minuto de atraso pode causar um aviso. Esse tipo de controle operário trata o empregado como uma máquina não respeitando sequer um tempo razoável para alimentação e necessidades fisiológicas.

A descentralização territorial dos polos de telecomunicações nacionais mostra a estratégia das empresas de usar a desigualdade territorial para beneficiar sua expansão. Esse movimento ocorreu principalmente para o Nordeste, mas envolveu apenas as demais unidades operacionais estruturas de controle e tomada de decisão concentradas no Sudeste (BRAGA, 2012).

Segundo Moraes e Oliveira (2019), o surgimento de empresas de telemarketing na Paraíba teve forte apoio dos governos estaduais e municipais, com muitos incentivos e isenções fiscais além de investimentos em infraestrutura. O discurso do governo clama pela criação de empregos e crescimento da renda, elogiando a criação de oportunidades de emprego precoce para os jovens, por exemplo, em termos de “atratividade” variando de cargas de trabalho reduzidas (específicas do setor), sem necessidade de emprego anterior, experiência e garantir um emprego formal e pagar o salário mínimo.

Em nível local, o setor de telemarketing da Paraíba é dominado por três grandes empresas de call center. As empresas estão concentradas em duas cidades. São dois em João Pessoa e dois em Campina Grande.

Três empresas de call center foram fundadas na Paraíba em 2012: AEC, com unidades em Campina Grande e João Pessoa; Orbitall, apenas em Campina Grande; e Contax, cujo nome passou a ser Liq em setembro de 2017 apenas em João Pessoa. No entanto, as empresas que serão utilizadas para este estudo estão limitadas às unidades AEC e Orbitall de Campina Grande.

Cidade	Empresa	Nº Trabalhadores
João Pessoa	AEC	3.800
João Pessoa	Contax	1.200
Campina Grande	AEC	4.800
Campina Grande	Orbital	1.500
TOTAL		11.300

Fonte: SINTTEL/PB, março de 2018.

Em relação ao número desses trabalhadores, o coordenador do SINTTEL/PB informou que houve redução do número de empregos em 2017 e 2018, e que as empresas alegaram que a crise econômica foi a causa dessa redução.

Com quase 30 anos de presença no mercado, a AEC nasceu em 1992, com o surgimento de novas tecnologias como a Internet e os softwares de gestão. Sob o nome de AEC Tech, ele é especialista em instalação e revenda de software. Atualmente conta com 17 unidades e mais de 25.000 funcionários nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Rio Grande do Norte, Alagoas, Ceará e Paraíba, atuando em relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (BPO).

No caso da Orbitall, nasceu em São Paulo em 2000, porém, a foi adquirida pelo Grupo Stefanini em 2012. O Grupo Stefanini está presente em 41 países com mais de 25.000 funcionários e é uma empresa multinacional entre as 100 maiores empresas de TI do mundo. As soluções da empresa vão desde consultoria e marketing, mobilidade, campanhas personalizadas e inteligência artificial até soluções tradicionais como service desks, field service e outsourcing (BPO).

A unidade Orbitall de Campina Grande iniciou suas atividades em outubro de 2013, no bairro Catolé com 1.200 funcionários e perspectiva de expansão. A instalação de uma nova unidade de negócios na cidade, para prestação de serviços de call center e back office marca o início das operações da empresa no Nordeste e a implantação da cidade de Campina Grande selecionada como pontos de educação e tecnologia. Dos argumentos a favor da escolha da cidade destacam-se “à vontade e determinação do governo estadual”. Conforme mencionado, os incentivos governamentais são fundamentais para a instalação dessas empresas em Campina Grande, da AEC ou mesmo da Orbitall.

Válido salientar que, Campina Grande é uma cidade cuja história política envolve a luta pelo poder de vários grupos familiares a saber: Vital Do Rêgo e Cunha Lima. A instalação da AEC na cidade ocorreu sob a gestão do governo veneziano Vital Do Rêgo, que à época era integrante do PMDB, que administrou a cidade de 2005 a 2012. A Orbitall ficou sob a gestão do PMDB. Governo de Romero Rodrigues (apoiado

pelo ex-prefeito Cássio Cunha Lima) que então integrava o PSDB, administra a cidade de 2013 a 2020. Em 2021 Bruno Cunha Lima filiado ao PSD, garante aceitar a presidência. Portanto, é importante ressaltar que todos esses governos têm trabalhado da mesma forma nos incentivos para apoiar a instalação dessas empresas na cidade.

Uma cidade com mão de obra jovem bem treinada e possivelmente muito atrativa - com sua diversidade de universidades, torna-se um ponto estratégico para a instalação de empresas pois o público jovem é o que mais atrai essas empresas, sejam elas procurando seu primeiro emprego ou até mesmo para financiar sua educação.

Medidas assistenciais são necessárias, deve haver um diagnóstico correto das vítimas, com tratamento eficaz e também há auxílio financeiro de empresas da cidade além de reabilitação profissional para que o trabalhador possa retornar às suas atividades profissionais.

2. O ASSÉDIO MORAL E AS RESPONSABILIDADE JURÍDICA

2.1 CARACTERIZAÇÃO E CONSEQUÊNCIAS

O assédio moral no trabalho é um tema que vem ganhando destaque no Brasil, principalmente entre as décadas de 1990 e 2000. Adriano Lopes (2001) e André Aguiar (2005) afirmam que a prática de maus-tratos no Brasil é antiga, remontando ao período colonial por meio de contra os escravos - esses atos são vistos hoje como modelo de violência física e moral, além de falta de respeito à dignidade humana, porém, naquela época os cativos não tinham personalidade jurídica e não encontravam apoio na justiça pois seus patrões e patrões não os consideravam seres humanos.

O fenômeno do assédio é antigo e pode ser entendido como qualquer ato ou prática que afete o trabalhador em sua atividade laboral com o objetivo de prejudicá-lo e pressioná-lo para eliminá-lo ou removê-lo, o que pode afetar o trabalhador. A qualidade do trabalho A vida dos trabalhadores que leva a doenças e sofrimentos físicos, psicológicos e emocionais no trabalho (GARBIN, FISCHER, 2012).

Segundo o Conselho Nacional do Ministério Público (2016), o assédio moral caracteriza-se pela prática de violência verbal baseada em conteúdo insultuoso, que pode penetrar no caráter de comunicação hostil e abranger outros tipos de violência como física e psicológica gerando, portanto, desconforto, perturbação da paz, baixa autoestima e a possibilidade de afastamento do trabalho de forma que afeta diretamente a dignidade e a liberdade da vítima.

O que geralmente se entende é que o bullying afeta a honra e a moral da vítima, seja por meio de situações que constrangem ou degradam o indivíduo, seja por meio de atos discriminatórios que ocorrem rotineiramente, por um longo período de tempo, como por exemplo o uso do desacato. Títulos ou usar uma posição hierárquica mais alta para humilhar um funcionário.

Sob a ótica de Ricardo Resende (2020) o assédio moral como uma perseguição contínua ao trabalhador a fim de atingir sua dignidade e prejudicá-lo por meio de situações constrangedoras e humilhantes que refletem negativamente na saúde mental do indivíduo, no entanto, cabe destacar que um dos objetivos da prática dessa violência é afastar o indivíduo da relação de trabalho para que ele busque sair.

De acordo com o entendimento jurisprudencial, o assédio moral no trabalho consiste em expor o trabalhador repetidamente e por muito tempo a um cenário baseado na humilhação e constrangimento no exercício de suas funções. Tais atitudes

são geralmente observadas em relações hierárquicas que operam de forma autoritária que se baseiam em atitudes desrespeitosas e desumanas de modo a causar instabilidade entre a vítima e o ambiente de trabalho. (TRT-15, 2021).

O STJ reconhece que assédio moral se qualifica como a execução reiterada de atos de natureza opressora pelo presidente a fim de enfatizar a posição hierárquica com o objetivo de desvalorizar o indivíduo diante de seus colegas de trabalho (BRASIL, 2021). A Justiça do Trabalho, por sua vez, percebe que o assédio moral consiste na violência psicológica que é realizada sistematicamente contra o indivíduo durante o exercício de sua atividade laboral e isso se manifesta por repetidas situações que afetam a integridade do trabalhador (BRASIL, 2021).

De acordo com o entendimento do TRT-7 (2018), o assédio moral caracteriza-se pela especificidade da perseguição repetida de um trabalhador subordinado por seu superior hierárquico a fim de diminuir a imagem da vítima no ambiente de trabalho. Além disso, tem-se argumentado que as presunções sobre a prática do assédio moral são definidas como o ato de permear a severidade tornando-se violento por meio de gestos e palavras faladas ou escrita, a fim de ameaçar a segurança do assediado. Através da violência psicológica contínua colocando o trabalhador em situações maliciosas e humilhantes.

Segundo Alice Barros (2016), existem elementos específicos do assédio, que são observados na análise doutrinária, a saber: o grau de violência psicológica aplicada no ato, continuidade pelo espaço temporal das ações de modo a formar um caráter permanente, o objetivo é alcançar a segurança do indivíduo, causar dano psicológico (através de alterações psicológicas patológicas) ou dano moral (dano aos direitos da personalidade) a fim de afastá-lo do ambiente de trabalho, alcançar o objetivo, ou seja, o aparecimento de danos psicológicos decorrentes da situação vivenciada a fim de obter tal relação causal que confirma o desequilíbrio emocional da pessoa assediada.

Conforme Marilyn Choi (1984), a violência lida com a desigualdade de tal forma que é exercida para mostrar o domínio sobre os outros, seja por meio de ações diretas ou indiretas. Dessa forma, a imposição de silenciar o indivíduo é um ato violento que de forma interna, deriva da obediência, onde o caráter do controlado renuncia a seus desejos e vontades, abandona sua fala e é condicionado pela obediência, portanto, a perda da autonomia individual é óbvia.

No que diz respeito às convenções da OIT, destaca-se o número 155 ratificado pelo Brasil em 1992, que trata da saúde no ambiente de trabalho abrangendo não apenas a relação com exames ou doenças, mas também elementos laborais que interferem no desempenho físico e psicológico dos trabalhadores. Nessa perspectiva,

o assédio viola o direito à saúde sendo descrito como violência psicológica (CALVO, 2020).

A violência e o assédio de acordo com o artigo 1º da Convenção nº 190 da Organização Internacional do Trabalho (2019) são vistos como um conjunto de atos e comportamentos socialmente inaceitáveis ou talvez apenas a ameaça de sua execução, e se manifesta tanto em um ato único, bem como de forma contínua e tem alcance de danos ao trabalhador nas esferas física, psicológica, econômica e sexual.

Além disso, foi analisado que o conceito da OIT reconhece que apenas um ato de violência de fato caracteriza assédio enquanto a doutrina e a jurisprudência trabalhista brasileira entendem que para a efetiva ocorrência do assédio moral a repetição do ato é necessária e não isolada. Um ato que pode ser descrito como agressão moral. Nessa perspectiva, ao reconhecer tal violência no local de trabalho a OIT reconhece que tais ações levam à violação dos direitos humanos e ameaçam a dignidade humana e a personalização.

A ratificação da Convenção 190 da OIT pelo Brasil representaria um grande avanço legislativo e judiciário, pois trataria explicitamente do assunto abordando o que é assédio moral onde e como é adequado, bem como como pode ser punido. Dessa forma não haverá apenas uma analogia ou compreensão dogmática do assunto, mas haverá uma padronização dos inconvenientes morais.

Além disso, a incorporação do conceito de não necessidade de retorno à criminalidade para incluir a prática do assédio moral também avança significativamente, pois o terrorismo psicológico do agressor caracteriza a vítima de forma negativa, ainda que seja um ato único que pode prejudicá-la em algumas áreas de sua vida. Dessa forma, a singularidade de um ato de violência é um conceito interessante que deve ser aplicado no ordenamento jurídico brasileiro, pois evitaria o adoecimento ou deterioração da saúde do trabalhador acidentado o que por sua vez evitaria patologia psicológica e previdenciária consequências (no que diz respeito à reforma antecipada e ao subsídio de doença). O assédio vertical ocorre entre indivíduos que não estão na mesma ordem hierárquica dentro da empresa (VASCONCELOS, 2015).

Dessa forma, divide-se em: ascendente - onde os superiores assediam seus superiores - e descendente - que ocorre quando o assédio começa a partir das ações do patrão em relação ao patrão. Esta última é significativamente mais perigosa pois constitui clara violação de direitos que se manifesta no abuso do poder de contratação em face de subordinados hierárquicos (RESENDE, 2020).

O assédio misto é o assédio em que tanto o vertical quanto o horizontal atuam em cocriação é realizado contra um indivíduo específico (DELGADO, 2019).

Ainda, segundo Mauricio Delgado (2019), é possível visualizar os diferentes tipos de ocorrência de bullying na perspectiva CLT. Assim, está previsto nas alíneas “a”, “b” e “e” do art. 483 da CLT, situações como a obrigatoriedade do exercício de atividades com as quais não estão familiarizados, não possui tratamento inadequado por parte dos gestores, bem como a realização de ações que prejudiquem o tempo e a dignidade dos supervisores estão diretamente relacionadas à moralidade vertical descendente de assédio.

Em conexão com o inciso B do art. 483 da CLT, observou-se tratamento inadequado entre os colegas de trabalho. Além disso, na alínea “j” do art. 482, há uma hipótese em que há a Lei que ofende a honra ou dignidade de qualquer indivíduo no ambiente de trabalho e qualifica isso portanto como assédio moral horizontal.

Em relação à ergonomia, ele observa que ela possui um entendimento jurídico do art. 225 da Constituição Federal de 1988, que trata do direito de todos ao meio ambiente equilibrado. Quanto ao ambiente de trabalho em especial, é dever do empregador proporcionar um ambiente de trabalho saudável que inclua boas condições físicas e psicológicas para o desenvolvimento das tarefas por parte de seus empregados. Porque o homem precisa de um ambiente equilibrado para viver com qualidade de vida.

Dada a definição do que constitui assédio moral no local de trabalho entende-se que esta prática violenta gera consequências sobretudo para quem sofre, no sentido de influenciar o seu comportamento, a sua saúde física e mental, apoiando a partilha de trabalho doenças. Além das consequências para a vítima, nota-se que o infrator não sai ileso da relação abusiva de modo que se o caso for levado à justiça o agressor responde civilmente pelos atos culposos praticados tendo como forma de indenização pecuniária de reparação e os danos causados decorrentes de fazer dano moral.

2.2 RESPONSABILIZAÇÃO JURÍDICA DA PRÁTICA DO ASSÉDIO MORAL

A compensação por este dano é aceitável no art. 5º, VX - que se refere à proteção da honra e da pessoa privada a fim de garantir o direito à indenização por dano imaterial em caso de ato que viole esses direitos da pessoa com base no reconhecimento e proteção na dignidade da pessoa humana, conforme consta no artigo 12 da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

O assédio como ato de violência - e, portanto, ilegal, traz graves consequências para o infrator por meio da responsabilização com obrigação de indenizar o dano moral da vítima, seja individual ou coletivo.

Segundo Carlos Gonçalves (2020), o dano moral é uma violação dos direitos do indivíduo que causa humilhação e sofrimento à vítima. Dessa forma, o autor deixa claro que dano moral não é sofrimento ou humilhação. Esses são os "estados mentais" da pessoa afetada, ou seja, são as consequências de uma prática nociva em que cada um defende sua personalidade individual.

Segundo Cristiano Farias, Felipe Braga Neto: Nelson Rosenwald (2019), o conceito de dano moral não se limita à legislação, mas sim por meio de entendimentos jurisprudenciais e jurídicos. Assim, do ponto de vista desses autores do ponto de vista do enunciado nº 445 da V do Código Civil, os aspectos de "dor" e "sofrimento" são descritos apenas como reflexo do dano moral causado, o que não é necessário para prova. nenhum dano. Assim, ao conceber o dano moral estamos ferindo um direito existencial que precisa ser protegido.

Quanto aos padrões de dano moral, com base no nexo de causalidade existem dois tipos: um direito moral direto, que implica um dano direto específico a um direito extraterrestre, direitos relativos a uma pessoa. Danos morais indiretos, que ocorrem quando o bem danificado pertence à classe de bens, mas, como consequência tem impacto negativo no setor extrapatrimonial (STOLZE E PAMPLONA, 2020).

Segundo Ricardo Resende (2020), os casos de assédio moral no ambiente de trabalho colocam o empregador como responsabilidade civil perante seus empregados conforme definido no art. 932 do Código Civil, III. E por esse dano, o empregador responde pelos danos morais causados por uma vergonhosa "prática vergonhosa" no local de trabalho o que acarreta a responsabilidade civil e consequentemente o dever de indenizar.

Ressalte-se que a reparação do dano moral é feita por decisão do juiz a partir do pagamento em dinheiro sob os auspícios dos princípios constitucionais da igualdade, justiça, proporcionalidade, mitigação, indenização e suficiência. Quanto ao lesado, é retirado das autoridades punitivas educativas para que não volte ao comportamento lesivo. Desta forma, é notável o caráter punitivo do dano moral. Porém não quando é entendido como uma "punição civil", mas quando é designado como um bem para indenizar o bem danificado (STOLSE & PAMPLONA, 2020).

A Resolução 13.467, de 2017, estabelece que aqueles que colaboraram de alguma forma no ato de injuriar e lesar interesse legítimo têm responsabilidade relativa pelo dano conforme art. 223. A pena fixada para indenização segue o critério da gravidade do crime. Quanto maior a severidade do valor da indenização de acordo com os pontos do art. 223. Além disso, é possível pleitear danos morais acompanhantes - danos extrajudiciais - se resultarem do mesmo ato de que trata o art. 223-F (BRASIL, 2017).

Entretanto, o art. 223-G da Lei 13.467/2017 em sua formulação os valores a serem apurados e atribuídos a título de compensação monetária por possuir pequeno capital visto que o trabalho do juiz também inclui a determinação desses valores. Para julgamentos baseados nos princípios do dano moral, justiça, bom senso e proporcionalidade para garantir os valores constitucionais. Além do material técnico. 223-C, § 1º, distingue o valor da indenização por danos morais com base no valor do salário de cada empregado ressaltando que não há justificativa para a utilização de determinada opção de violação. (LEITE, 2021).

O Direito do Consumidor (Brasil, 1990) em sua visão subconstitucional, em seu art. 6º, reconhece a aplicação do instituto do dano imaterial nos casos de violação de direitos individuais e coletivos dispersos. Além disso, o art. 186 do Código Civil (Brasil, 2002) estabelece que é ilegal quem violar os direitos de outrem por ato ou omissão de agir de forma que os prejudique, neste contexto o art. 927.º da mesma lei estabelece que os particulares que implementem o descrito no artigo 186.º ficam obrigados a indenizar os danos causados.

Além disso, deve-se entender que qualquer ação que envolva comportamento discriminatório - praticada pelo empregador pode ser vista como violação dos direitos individuais do indivíduo, bem como da dignidade humana do indivíduo, o que pode ser convertido em ato. No conceito da Constituição Federal de 1988, está expresso no artigo 114, 4º a competência da Justiça do Trabalho nas ações de indenização por danos morais decorrentes de vínculo empregatício.

Por meio da Lei de Alteração da Lei do Trabalho nº 13.467 de 2017, a Lei Coletiva do Trabalho incorporou o conceito de prejuízo extrapatrimonial, que está no art. 223-B como classificação do dano causado por ação ou omissão que tenha efeito abusivo sobre a esfera moral ou existencial do homem. Nesse sentido, o próprio acórdão se refere a ela no art. 223-C, Bens Jurídicos Protegidos como “honra, respeito próprio e intimidade” (BRASIL, 1943).

Com isso em mente, Carlos Leite (2021) entende que a interpretação do art. 223-A a 223-C da Lei nº 13.467/2017 deve seguir os ditames da Constituição e do Código Civil pois conduz à melhoria do aspecto social, econômico e ambiental do trabalhador com respaldo constitucional à dignidade da pessoa humana entendido no art. I e III. Nos direitos fundamentais previstos no art. V, principalmente no X; em art. VII: Garantir os direitos dos trabalhadores que se refere à assistência à saúde no ambiente de trabalho. Finalmente no art. 225, que indica bem-estar em um ambiente saudável e equilibrado.

Os direitos coletivos, bem como os direitos individuais publicados estão consagrados na lei brasileira através do seu art. 81. No que se refere ao direito coletivo, o art. 81, 2, definem como pertencentes ao grupo, direitos que permeiam o

indivíduo baseados em uma única relação jurídica além de serem indivisíveis (BRASIL, 1990).

Apesar de o dano moral ser uma violação do direito individual extrapatrimonial, é possível estender esse entendimento para a divulgação dos direitos coletivos, conforme apresentado no n. 7.347/85, ou do Código de Processo Civil, em seu art. 1º, 4º, quando comprovada a aplicação do dano moral a interesses esporádicos ou coletivos. Dessa forma, o dano moral de natureza difusa é descrito como uma violação dos direitos de todo ser humano e não apenas um traço individual. (STOLSE & PAMPLONA, 2020).

Dessa forma, o dano moral coletivo não está relacionado à vergonha e atos abusivos e degradantes, mas à violação dos legítimos interesses da sociedade. O Supremo Tribunal de Justiça, por sua vez, rejeita o princípio que classifica o dano moral coletivo como um indivíduo, um grupo particular de indivíduos e que viola a moralidade do grupo, que procede de uma relação de base jurídica única sem provas. (BRASIL, 2010).

No campo do trabalho, Xisto Medeiros Neto (2012) refere-se a algumas práticas ilícitas que afetam o dano moral coletivo tornando-se assim recuperáveis. São eles: violação do princípio da dignidade humana por meio de condições de trabalho degradantes. Descumprimento das normas de segurança sanitária, que tornam o ambiente de trabalho insalubre de forma a afetar a saúde física e psicológica do empregado. A obediência da equipe é frustrante e humilhante, além de discriminatória e abusiva muitas vezes resultando em assédio moral e sexual.

Como analisar o dano moral pessoal e o art. A Constituição Federal 5º, V e X prevê o ressarcimento integral dos danos, inclusive os decorrentes de abusos, como os danos morais de natureza coletiva. Quanto à legislação subconstitucional, a proteção do dano moral coletivo está prevista na Lei de Defesa do Consumidor (1990) através do art. 2º, único parágrafo que reconhece o grupo embora não incerto como titular dos direitos. Já no art. 6º, 7º do mesmo dispositivo legal são definidos como direitos fundamentais: proteção e a indenização por dano moral coletivo procurando o judiciário para evitar tais danos.

Por outro lado, o dano moral coletivo ao propor punir o infrator obriga a empresa a evitar tal comportamento, uma vez que os valores das indenizações obtidas nesses casos são elevados. Assim, a empresa não tem a oportunidade de lucrar com o ato de assédio moral quando houver dano moral coletivo. Dessa forma resta à legislação, jurisprudência e entendimento doutrinário reavaliar a questão punitiva da indenização por dano moral individual, uma vez que a oferta atual de auxílios educacionais não é suficiente para pôr fim a uma prática tão violenta pois as corporações continuam. Por

ser ofensivo mesmo com outros funcionários, portanto, a pena é observada no caso de dano moral coletivo.

2.2.1 Assédio moral no direito brasileiro

Podemos presenciar cada vez mais a crescente demanda e discussões sobre o tema assédio moral pois em todo o mundo esse fenômeno está aumentando. Com a Constituição Federal de 1988 deu-se mais importância ao sentimento interior, ao bem-estar psicológico, à honra e à moral.

Segundo as sábias palavras de Ferreira (2004, p. 87-88), o fato de desvalorizar o trabalho humano está em desacordo com o ordenamento jurídico vigente tanto interna quanto externamente. Uma vez que a importância do trabalho na vida humana e a necessidade de realizá-lo em condições dignas foi reconhecida pela Declaração Universal dos Direitos Humanos no inciso primeiro do artigo 23 que afirma: “Toda pessoa tem direito ao trabalho, à sua livre escolha, condições justas e favoráveis de trabalho e proteção contra o desemprego.”

Sobre este artigo da Declaração Universal dos Direitos Humanos, Nogueira (2001, p. 20-21):

Referido artigo indicam quais seriam, em síntese, as características do direito do trabalho com relação à pessoa humana. O trabalho deve buscar garantir ao homem o acesso à dignidade humana, buscando garantir-lhe, ainda, a possibilidade de existência de outros meios de proteção social. [...] É através do trabalho que o homem deixa de possuir apenas uma dimensão biológica para adquirir uma dimensão social, engajando-se na sociedade. [...] O trabalho é a condição superação dos determinismos e através dele pode ser alcançada a liberdade.

Os direitos também constam do Código de Leis e Legislação e também contemplam a jurisprudência brasileira uma vez que não há lei específica que regule essa questão.

Embora nossa legislação brasileira careça de legislação específica sobre assédio moral a jurisprudência vem preenchendo essas lacunas aplicando normas e princípios constitucionais.

No entanto, a ausência de regulamentação específica não impede a formação do assédio moral como ato ilícito. Adotando o conceito de que a prática do assédio moral fere a paz social e os pressupostos constitucionais de preservação da dignidade humana e da valorização social do trabalho será possível preencher a lacuna existente em nosso ordenamento jurídico pátrio.

Além disso, a prática de bullying muitas vezes está diretamente relacionada a comportamentos discriminatórios dolosos que violam o princípio constitucional da

dignidade da pessoa humana consagrado no artigo 1º, inciso III, da Constituição da República.

2.3 ASSÉDIO MORAL NO TELEMARKETING DECORRENTE DE CRIMES

O assédio moral no ambiente de trabalho e em forma de participação, nas empresas de telemarketing geralmente é instaurado em juízo por meio de depoimentos, colegas de trabalho que presenciaram (testemunharam) a cena e presenciaram ou mesmo de alguma forma participaram dela. Agir é muito difícil especialmente para uma pessoa assediada, obter provas documentais ou audiovisuais pois a empresa não fornece uma câmera e não permite o uso de dispositivos eletrônicos.

As testemunhas poderão comprovar os fatos que presenciaram sobre o assédio moral. Evidências e suposições podem estabelecer a existência de inconvenientes como acontece com as regras da experiência. A presunção é um meio de prova de acordo com o inciso IV do art. 212 do Código Civil.

Existem vários projetos no Congresso Nacional para controlar o crime de assédio moral e acrescentar o artigo 146-A ao Código Penal. Mas ainda não há previsão no código, porém uma pessoa que pratica o ato também pode estar exposta a determinado crime.

Segundo Machado e Silva (2015) indica que a perícia médica pode indicar se um trabalhador tem problemas psicológicos e busca indicar o nexo de causalidade mesmo relacionado ao serviço.

Por causa do ato do assediador, o assediado pode tentar o suicídio, carregar ou induzir alguém a cometer suicídio para ajudá-lo a fazê-lo é crime previsto no artigo 122 do Código Penal Brasileiro (BRASIL, 2018).

Ameaçar uma pessoa por palavra, escrita, gesto ou qualquer outro meio simbólico para afligir-lhe dano grave e injusto (artigo 147 do Código Penal). A pena é de reclusão de um a seis meses ou multa. Ameaçar é crime exige a vontade do cliente, basta que a ameaça seja adequada para intimidar (RT 395/277) e semear o terror na alma da vítima. Deve haver uma promessa de danos futuros, danos reais (RT 479/390).

É crime praticar, incitar ou incitar discriminação ou preconceito com base em raça, cor, etnia, religião ou nacionalidade (artigo 20 da Lei nº 7.716/89), uma pessoa é passível de prisão de um a três anos e multa.

2.3.1 As indenizações por assédio moral

No que se refere ao contrato de trabalho é uma necessidade de todo cidadão para sua subsistência na sociedade e na família, além da proteção dos direitos fundamentais e princípios constitucionais conforme estipulado no artigo 7º, inciso IV da CF/88:

[...] salário mínimo, fixado em lei, nacionalmente unificado, capaz de atender a suas necessidades vitais básicas e às de sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo, sendo vedada sua vinculação para qualquer fim (BRASIL, 2018).

Os Direitos Fundamentais que estabelece que o a relação entre empregado e empregador deve ser mútua e pactuada entre eles desde que haja respeito. Assim, a falta de respeito entre eles pode ter muitas consequências jurídicas não só na esfera penal, mas também na esfera civil e constitucional, laboral nomeadamente na medicina do trabalho e na psiquiatria.

Quem, por ato ilícito (artigos 186 e 187), causar dano à outrem, é obrigado a repará-lo. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos previstos em lei, ou quando a atividade normalmente exercida pelo proprietário do dano envolver por sua natureza risco a direitos de outrem (BRASIL, 2017).

Nesse sentido, o ato culposos causado pelo lesado é ressarcido pelo dano ocorrido, devendo ser reparado em todas as suas vertentes até certo limite do patrimônio do devedor, o que enseja o lesado a título de indenização por danos morais.

Em suma, aquele que causa o ato culposos de outrem, independentemente de culpa, cria o dever de reparar o dano cometido. Por sua vez, Denise (2004, p. 198) afirma que “[...] o uso de um direito, poder ou coisa além do permitido ou extrapolando as limitações legais, e em detrimento de uma pessoa tem o efeito de dever de indenizar”.

2.3.2 Suspensão do contrato de trabalho

A suspensão do contrato de trabalho pode ser um procedimento adotado nas empresas como punição para aqueles que cometem assédio moral grave, inclusive aqueles que agem de forma reiterada, causando pânico e sofrimento às vítimas.

A rescisão indireta do contrato de trabalho é o fato do término da relação de trabalho, e da dissolução do contrato de trabalho, o que se caracteriza pela culpa exclusiva do empregador, ou seja, “[...] o contrato de trabalho é decidido pelo

empregado em razão de uma razão válida exercida pelo empregador (artigo 483.º do Código de Leis e Legislação)” (MARTINES, 2001, p. 334).

A padronização das leis trabalhistas, em seu art. 483 traz uma lista representativa de situações que podem levar à rescisão indireta que podemos destacar: “Art. 483- O empregado pode considerar o contrato rescindido e reclamar a indenização devida quando: de sua família cometer ato lesivo à honra e à boa reputação”.

[...] a obrigação contratual do empregador de respeitar os direitos trabalhistas, além da personalidade moral de seu empregado e os direitos relativos à sua dignidade, e vice-versa, cuja violação implicaria na infração dos ditames contratuais e das leis trabalhistas, ensejando o direito do empregado à indenização correspondente, além da legitimação do direito obreiro de resistência, que se consuma com a recusa ao cumprimento de ordens ilícitas (RUFINO, 2006, p.35).

Assim, no contrato de trabalho cria-se a subordinação do empregado em relação ao empregador, mas essa subordinação não constitui submissão a toda e qualquer ordem do empregador, mas apenas àquelas necessárias ao perfeito desempenho do trabalho.

É necessário analisar cada caso e perceber qual das partes está usando de má-fé, mas não importa o que aconteça a suspensão do contrato de trabalho deve ser uma punição para a prática de assédio moral.

3 CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL

3.1 CONSEQUÊNCIAS PARA A VÍTIMA, PARA O TRABALHO E PARA A SOCIEDADE

O assédio ético no ambiente de trabalho quando visto pela lógica do aumento da pontuação do empregado no trabalho não se mostra um meio eficaz de melhorar o desenvolvimento do empregado em sua função. Isso acontece porque o funcionário se sente menos motivado a permanecer na empresa e, conseqüentemente, seu desempenho diminui no cargo que ocupa.

Nesse ponto, Amaral (2017, p. 31) argumenta que:

Além do reflexo do assédio moral na vida do trabalhador em sua saúde, as atitudes hostis executadas pelo agressor também desencadeiam conseqüências no ambiente de trabalho, visto que o assediado não consegue manter o nível de produtividade enquanto recebe violência no local de labor. Obviamente, as conseqüências também recaem na empresa, visto que a qualidade do trabalho desempenhado por seu empregado que sofre assédio pode diminuir, além de destruir todo o ambiente naquela empresa.

A grande maioria das vítimas de assédio vivencia situações de estresse severo, por isso se tornou um sintoma muito estudado desse fenômeno.

Segundo Hirigoyen (2002, p.159):

Quando o assédio moral é recente e existe ainda uma possibilidade de reação ou uma esperança de solução, os sintomas são, no início, parecidos com os do estresse, o que os médicos classificam de perturbações funcionais: cansaço, nervosismo, distúrbios do sono, enxaquecas, distúrbios digestivos, dores na coluna... É a autodefesa do organismo a uma hiperestimulação e a tentativa de a pessoa adaptar-se para enfrentar a situação. Contudo, ao estresse originado de uma situação de assédio moral, acrescenta-se o sentimento de impotência, da humilhação e a ideia de que "isto não é normal!". Neste estágio, a pessoa pode se recuperar rapidamente se for afastada de seu agente provocador ou se – fato bastante raro – lhe pedem desculpas. Ela então recuperará o equilíbrio, sem maiores conseqüências a longo prazo.

Nesse caso, o próprio empregador será afetado pelos prejuízos pois há uma grande probabilidade de que o empregado reduza sua produtividade e será o Estado que acabará pagando pelo tratamento da vítima além de pagar o seguro-desemprego e seguro de aposentadoria.

Além disso, como resultado de longo prazo a transição da vítima no mercado de trabalho também deve ser analisada sob os aspectos psicológicos e sociais. Isso porque um indivíduo que sofreu assédio se sente mais retraído, estressado, ansioso e pode desenvolver distúrbios psicológicos ao longo de sua jornada no mercado de trabalho pós-traumático.

Normalmente, o assédio moral resulta na saída da vítima de seu emprego, num estado tão debilitado que sequer possui condições físicas ou psicológicas de se recolocar no mercado de trabalho. Essa situação se agrava quando a vítima se dá conta de que o mercado de trabalho não absorverá uma pessoa em tal estado, e, portanto, resta comprometido o meio da sua subsistência e de sua família. (LISBOA, 2011, p. 22).

Apesar de contar com respaldo legal para remediar seus direitos constitucionais como cidadão, um indivíduo que sofre assédio dificilmente consegue continuar sua vida e carreira da mesma forma que estava no período que antecedeu o trauma. Cabe à sociedade, à justiça, à família e ao mercado de trabalho ajudar esses indivíduos que estão sofrendo assédio, para que possam seguir com suas vidas da melhor forma possível.

A violação da dignidade é claramente reconhecida quando se fala em assédio moral. Violar a honra, a imagem e a privacidade de qualquer indivíduo são inaceitáveis no ordenamento jurídico brasileiro. Alguns abusos estão puramente relacionados ao desrespeito ao direito à saúde como direito fundamental na Constituição Federal de 1988.

3.2 AS CONSEQUÊNCIAS PSICOLÓGICAS DO ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO E AS POSSÍVEIS FORMAS DE PREVENÇÃO

De maneira geral, Pamplona Filho define o assédio como um comportamento psicológico repetitivo, abusivo, de natureza psicológica, violando a dignidade psicológica da pessoa humana, com o objetivo de impor à vítima o sentimento de exclusão do ambiente de trabalho e da vida social (2006. p. 1079).

Portanto, há elementos imprescindíveis para a caracterização do assédio moral: comportamento lesivo, natureza psicológica do comportamento, repetição de comportamento, intenção de agir com finalidade de excluir a vítima.

A humilhação representa um perigo invisível mas tangível, às relações de trabalho e à saúde dos trabalhadores revela uma das formas mais poderosas de violência oculta nas relações organizacionais, e o assediado sofre traumas psicológicos e/ou físicos significativos, além de perdas ocupacionais e econômicas.

Para Alkimin (2010, p. 83),

O assédio moral gera sofrimento psíquico que se traduz em malestar no ambiente de trabalho e humilhação perante os colegas de trabalho, manifestando o assediado sentimento e emoção por ser ofendido, menosprezado, rebaixado, excluído, vexado, cujos sentimentos se apresentam como medo, angústia, mágoa, revolta, tristeza, vergonha, raiva, indignação, inutilidade, desvalorização pessoal e profissional,

que conduzem a um quadro de depressão com total perda da identidade e dos próprios valores, com risco de suicídio.

No entanto, as manifestações de sentimentos e emoções em situações de humilhação e constrangimento são desiguais por gênero: enquanto as mulheres são mais humilhadas e expressam sua indignação com lágrimas, tristezas, ressentimentos e mágoas, encontrando o ambiente em que seu entorno era considerado estranho, os homens sentem revoltas, raiva, vergonha, raiva, traição, e têm desejo de vingança. Sentem vergonha diante de suas esposas e filhos o que evidencia sentimentos de inutilidade, fracasso e baixa autoestima. Eles se isolam da família, evitam contar aos amigos o que aconteceu e experimentam sentimentos de irritabilidade, vazio, raiva e fracasso.

O assédio é visto como uma forma de terrorismo psicológico, pois é qualquer comportamento inadequado manifestado com a intenção de ofender o caráter, a dignidade ou a integridade física ou psicológica de uma pessoa (SILVA, 2010).

O pervertido trabalha para desestabilizar a vítima, explorando-a psicologicamente através da dominação. Utiliza táticas que desqualificam, destroem a autoestima, restringem, assediam e isolam a vítima, prejudicam sua autoestima e afetam sua dignidade.

O agressor é incapaz de perceber a vítima como um ser humano. Ele a considera uma coisa ou um animal. Em ambos os casos, afeta a dignidade da vítima deixando claro que o direito fundamental à dignidade humana foi violado, pois não é reconhecido e violado pelo agressor (HIRIGOYEN, 2005, p.202).

A guerra psicológica no local de trabalho combina dois fenômenos: o abuso de poder, que é uma agressão clara e difícil de aceitar pelos trabalhadores, e a manipulação pervertida. Assim, a humilhação, o esgotamento, o medo e a depressão tomam conta da vítima, dificultando sua recuperação, pois mesmo quando compõem o passado, ficam guardados na memória do corpo, prevalecendo os sentimentos tristes da pessoa (HIRIGOYEN, 2006, p. 66).

Diante de todas essas práticas agressivas e constrangedoras, a identidade da vítima fica comprometida. Ela é isolada, ignorada, lutando com seu sustento e o medo começa a tomar conta de sua existência. Portanto, percebe-se que, além de abusivo o comportamento do agressor atinge a integridade psicológica da vítima, desestabiliza-a e destrói sua autoestima.

A tendência recente de reparação de danos é de prevenção rigorosa, principalmente porque os danos não patrimoniais são incompatíveis com a proteção indenizatória. Daí a necessidade de estabelecer e implementar mecanismos de proteção preventiva de danos aos direitos da personalidade (SANTOS p.151).

A padronização das leis trabalhistas foi criada quando o foco e a preocupação primordial eram a segurança física do empregado e diante disso, não há dispositivos essenciais para prevenir o assédio moral e proteger a integridade psíquica e moral do trabalhador. No entanto, não pode ser generalizado quando se diz que não há meios legais para exercer a prevenção pois foram impostas penalidades aos infratores.

O assédio moral muitas vezes leva ao extermínio das vítimas, causando consequências psicológicas, físicas e patrimoniais. Nesse momento surge a lei como cão de guarda para determinar os instrumentos de prevenção, repressão e desencorajamento da prática do assédio moral (SILVA, 2005, p. 06).

Com o auxílio da doutrina penal, o objetivo de cuidado é entendido como o dever de “tomar toda precaução, toda preocupação e precaução, e todo cuidado possível, para não fazer com que nossa própria conduta prejudique os bens jurídicos” (TELES, p. 228).

3.2.1 Políticas sindicais para a prevenção do assédio moral

A participação dos sindicatos no processo de formação e mudança, em termos de representatividade dos trabalhadores é muito importante. Ribeiro (2005) defende que é dever dos sindicatos colocar a segurança e a saúde dos trabalhadores, durante a negociação coletiva em primeiro lugar, abrindo as portas da entidade para reclamações. Capacitar seus coordenadores que representam o assédio ético no ambiente de trabalho: propostas de prevenção e referências capitulares para reconhecer a dor de quem chega ao sindicato.

3.2.2 Consequências para o assediador

O empregador pode sofrer consequências relacionadas à redução da produtividade tratando da possibilidade de ser sujeito ativo de assédio moral pelo fenômeno da rescisão indireta previsto no artigo 483 das Leis Únicas do Trabalho.

Do ponto de vista das obrigações contratuais, todas as atitudes, gestos, comportamentos e palavras que caracterizam o assédio moral se enquadram nas premissas definidas no art. 483 do Código Penal, comprovando a violação grosseira do empregador das obrigações legais e contratuais, bem como a violação do dever público de respeitar a dignidade e a intimidade do trabalhador, e legalizando a demissão indireta por justa causa ou por falta grave do empregador. (ALKIMAN p. 89).

Para o empregado assediador (no caso um colega de trabalho), o resultado será uma justa causa que atenda aos requisitos do art. 482 da CLT. O assédio moral pode acarretar responsabilidade criminal, por exemplo, algumas características dos crimes contra a honra estão previstas respectivamente nos artigos 138 a 145 do Código Penal. Logo, a responsabilização dos perpetradores pelo assédio moral deve ser eficaz, a fim de evitar a persistência de comportamentos nocivos e desencorajar outras pessoas a praticá-los.

Ele observa que a violência moral prejudica a empresa pois o empregado que é assediado e não é incentivado a trabalhar, sua produtividade diminui. Mesmo quando a vítima tenta se superar, e se esforça mais, a fim de frear as agressões, seu desempenho ainda é muitas vezes reduzido devido a problemas psicológicos causados pelo estresse o que faz com que sua concentração e capacidade de pensar, afetem seu trabalho.

Outra consequência prejudicial para a empresa onde ocorre o assédio moral são os custos relacionados aos processos judiciais em que se busca indenização por danos morais decorrentes da violência psicológica infligida. Se há alguns anos esse tipo de comportamento não era visto como ato ilícito pelo ordenamento jurídico, e a sociedade não era reprimida, são cada vez mais comuns medidas indenizatórias de ex-empregados em busca de indenização por danos morais infligidos a eles. O atual ordenamento jurídico conforme explicado acima, suprime esse tipo de comportamento e autoriza a concessão de indenização por danos morais caso o assédio moral continue a ocorrer.

O terrorismo psicológico da empresa afeta não apenas as vítimas, mas também tem efeitos prejudiciais tanto para a empresa em que a violência ocorre, quanto para a sociedade e o Estado. A psicanalista Marie France (2002b, p. 118), em pesquisa com seus pacientes vítimas de assédio moral constatou que cada vítima estava afastada do trabalho em média por 138 dias.

Podemos citar também as consequências sociais e econômicas da prática do terrorismo psicológico no trabalho. Marie-France Hirigoyen (2002b, p. 120) constatou que 66% das vítimas de violência moral são efetivamente excluídas do mundo do trabalho, seja por demissão, invalidez ou desemprego por incapacidade médica. Entre os desempregados grande parte deles encontra dificuldades para conseguir um novo emprego, devido às consequências da violência sofrida.

Portanto, o assédio é um problema não só para a vítima, e traz consequências para sua saúde e vida financeira, mas para o Estado e a sociedade como um todo, pois será a vítima quem arcará com os custos relacionados à pensão alimentícia. Mais do que um desempregado e sua família o que é um fardo enorme para um país como o Brasil, que tem altos índices de desemprego e um grande déficit previdenciário.

Portanto, para prevenir o assédio moral no ambiente de trabalho, é necessário promulgar leis específicas sobre o assunto a fim de resguardar a segurança do trabalhador e evitar tais situações de humilhação que atualmente não se mostram muito relevantes. Para nossos legisladores, além de investir na informação pública e nas políticas de prevenção de assédio que a empresa e o empregador devem implementar junto a sua equipe.

Cabe às empresas agir com ética e reavaliar seus métodos de gestão, a fim de afastar todas as formas de violência moral do ambiente de trabalho e estimular o bem-estar e a autoestima dos trabalhadores. Devem também estimular o diálogo e a denúncia dos casos, estabelecer mecanismos eficazes para a sua divulgação e garantir a confidencialidade, boa comunicação, investigação eficiente e punição severa do infrator.

É fundamental que todos, Estado, sindicatos, trabalhadores e empregadores, estejam cientes da existência do problema e da necessidade de tomar medidas preventivas para evitá-lo, devendo a vítima, que desempenha um importante papel no combate ao assédio moral reagir de forma firme e equilibrada às agressões, buscar apoio no ambiente de trabalho e coletar evidências da presença de agressão.

Assim, a conscientização de toda a gravidade e consequências danosas dessa prática, juntamente com o apoio à legislação específica e a atuação efetiva das comissões de representantes dos trabalhadores, dirigentes sindicais, auditores fiscais do trabalho e advogados trabalhistas é fundamental para banir a violência moral do trabalho a fim de vislumbrar um futuro mais positivo nas relações de trabalho.

Por fim, cabe destacar que a luta pela eliminação do assédio moral nas relações trabalhistas se entrelaça com a busca pela moralidade, respeito e paz que devem nortear as relações humanas protegendo assim a dignidade do trabalhador e garantir um ambiente de trabalho saudável.

3.3 DECISÕES DO TRT-PB A RESPEITO DE ASSÉDIO MORAL NAS EMPRESAS DE TELEMARKETING

O assédio ético não é uma prática nova nas empresas de telemarketing, por isso muitos trabalhadores estão recorrendo à justiça na tentativa de ter seus direitos reconhecidos e garantidos.

A estrutura organizacional de muitas empresas de telemarketing contribui para a construção de ambientes de trabalho hostis, o que gera instabilidade e limita os direitos de seus trabalhadores. Muitas pesquisas têm sido desenvolvidas para tentar entender por que esse setor tem adotado um modus operandi que repercute no

comportamento hostil, afirmando a manutenção da prática do assédio moral, bem como violações das leis trabalhistas.

Quando um trabalhador se encontra desprotegido e com lesões decorrentes de uma má relação de trabalho procura ajudar-se de forma eficaz e pode restabelecer o equilíbrio entre a relação empregador-empregado, nos casos em que tal seja possível, ou tem a garantia de que os danos sejam reconhecidos e que haja algum tipo de punição para o empregador que causou todo aquele sofrimento.

No estado da Paraíba, o Tribunal Regional do Trabalho da Comarca 13 (TRT 13) proferiu diversas decisões sobre o tema assédio ético praticado em empresas de call center. Para ilustrar como decidiram os juízes do referido tribunal, serão reproduzidas as listas de alguns dos acórdãos recentes, com mais precisão do que em 2021.

Em decisão proferida em julho deste ano, verificou-se que em uma das demandas da entidade patronal do arguido pretendendo alterar a sentença que julgou procedente o pedido de compensação por desaceleração forçada, (TRT, 2021).

No Acórdão de Apelação, a pretensão do autor/requerente foi declarada procedente e o Acórdão de 1ª Instância foi alterado para indeferir o pedido contido na Petição Inicial. Com isso, foi afastada a necessidade de indenizar o trabalhador pelo tempo em que esteve em ociosidade forçada. Cumpre notar que, nos fundamentos utilizados para decidir o caso em questão, o Relator mostra que um assunto semelhante foi examinado anteriormente e em reiteradas decisões, a Corte está ciente de que submeter o trabalhador à preguiça forçada constitui uma violação do direito, e é capaz de fazê-lo. A partir da existência de uma política de compensação monetária, onde é responsabilidade do empregador fornecer trabalho para seu empregado (TRT, 2021)

Além disso, ele sustenta que não é usual uma empresa manter um grande número de operadoras pagas regularmente, apenas para forçá-las à inatividade, já que a lógica é aumentar o lucro, não a despesa. Como se vê:

Como reforço de argumentação, penso que não há sentido em conduta de uma empresa, em um momento em que todas buscam reduzir os custos do trabalho e maximizar os lucros, mantenha um número expressivo de empregados, com pagamento regular de salários e demais vantagens, somente para ter mantê-los em inatividade. Assim, sem embargo de decisões anteriores envolvendo a mesma recorrida, passo a adotar novo entendimento, mais consentâneo à realidade que emerge do caso concreto. Portanto, não diviso conduta prejudicial à honra e intimidade da autora, a ensejar a indenização almejada na inicial. Tenho, então, por inexistente o dano, pelo que merece ser reformada a decisão recorrida, julgando-se improcedente o pedido inicial. TRT-13 - RO: 00006972020205130006 0000697-20.2020.5.13.0006, Data de Julgamento: 13/07/2021, 1ª Turma, Data de Publicação: 16/07/2021

Em outra sentença proferida em julho de 2021, a parte reclamante requereu em sede de recurso que houvesse a caracterização de assédio moral e consequente indenização, por meio de ajuste de pena, por ter sofrido acusações excessivas por parte de seu mandante. Como resultado, a reclamante relatou que passou algum tempo afastada de suas atividades pois desenvolveu crises de ansiedade que eram um sintoma de doença mental.

Conforme estipulado na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 127, cabe ao Ministério Público a defesa do ordenamento jurídico no contexto democrático brasileiro, a proteção de interesses indisponíveis à coletividade e aos indivíduos. Para realizar tal façanha a Carta Magna dá legitimidade a um Deputado por meio do Art. 129, para promover a ação cívica pública na proteção dos direitos difusos e coletivos, que também é amparado pelo art. 6, 7, d, da Lei Complementar 75/1993 (BRASIL, 1988).

Na decisão, a relatora negou provimento ao recurso por considerar que não havia provas suficientes para caracterizar assédio moral na relação, pois a coleta de alvos é rotina costumeira presente na jornada de trabalho corporativa e não houve evidência de que o gestor tenha desenvolvido comportamento humilhante ou constrangedor.

Em outro caso, o autor requereu que a multa fosse modificada para que o empregador (réu) fosse obrigado a pagar às custas do acompanhamento psicológico no valor de R\$ 500,00 (quinhentos R\$).

Segundo o reclamante, devido a situações ocorridas durante o trabalho, ele estava em estado de doença mental e precisou recorrer ao serviço médico especial, pois o plano vinculado à empresa ainda estava em carência e por urgência não pôde aguardar o tempo especificado.

A decisão do julgamento se baseia no fato de que estabelecer metas para os funcionários é uma forma natural que as empresas usam para estimular os trabalhadores a serem mais produtivos. Tampouco o juiz considerou que houvesse qualquer tipo de tortura ou imposição de situações humilhantes uma vez que o autor conforme comprovado por depoimentos orais sempre atingiu os objetivos que lhe foram propostos.

Novamente em relação à preguiça forçada, em 14 de setembro de 2021, foi aprovada uma decisão em que a pena de primeiro grau foi alterada. Na referida decisão, o juiz de primeira instância entendeu que o autor tinha direito à indenização por permanecer dois meses sem acesso ao sistema da empresa.

Contudo, pelo contrário, com base nos pedidos da empresa o acórdão do recurso ordinário indeferiu o pedido de indenização do autor entendendo que a falta

temporária de acesso não constitui conduta dolosa e humilhante, não é considerada ato ilícito e, portanto, não tem nada a ver com assédio moral e não há oportunidades para compensar.

No entanto, reconheceu que a relação de trabalho entre a empresa e o reclamante ocorreu antes da assinatura do contrato formal pois considerou que o ex-funcionário precisava de tempo para estar à disposição da empresa para realizar treinamentos e simulados, além de ter que passar por uma avaliação de conhecimento.

Consequentemente, a empresa foi condenada a corrigir a carteira de trabalho do trabalhador, bem como a pagar as variações nas verbas rescisórias decorrentes desse reajuste.

Nesse quadro, constatada a presença dos elementos fático-jurídicos da relação de emprego em momento anterior à formalização do contrato individual de trabalho, inclusive quanto à onerosidade, considerada em sua dimensão subjetiva, escorreita a decisão de origem ao reconhecer o vínculo de emprego no período anterior à formalização do contrato individual de trabalho e, por conseguinte, determinar a retificação do registro consignado na CTPS obreira e condenar a reclamada ao pagamento das parcelas contratuais e rescisórias daí decorrentes. TRT-13 - RO: 00004444520205130034 0000444-45.2020.5.13.0034, Data de Julgamento: 14/09/2021, 2ª Turma, Data de Publicação: 16/09/2021

No último exemplo ilustrativo de decisões do TRT na Paraíba, fizemos um recurso ordinário em que o denunciado alegou que o denunciante não havia fundamentado de forma contundente o suposto assédio moral pois reproduziu que foi submetido. A empresa tentou deixar claro que isso não poderia ser considerado assédio ético neste caso, apenas porque a profanação foi proferida na reunião de funcionários, onde não foi uma exposição negativa e não foi repetida.

O motivo da denúncia foi no sentido de descrever que houve de fato uma prática censurável por parte do superior imediato do reclamante e que nessa função administrativa há representação do empregador.

Em diversas ocasiões, mesmo havendo indícios de nexo de causalidade entre a conduta dos empregadores, são necessárias provas contundentes contra os empregados inquestionáveis para que os juízes não possam fugir à caracterização de assédio moral e, assim, arbitrar em indenização financeira com caráter punitivo para a empresa e compensatório para o empregado.

No entanto, em muitas operações não é permitida a utilização de dispositivos eletrônicos que não estejam relacionados com as funções desempenhadas, nem mesmo papéis ou canetas a pretexto de proteção dos dados pessoais dos clientes que são tratados diariamente. Em outros casos, o interfone é realizado por meio de seus

sistemas conversacionais que novamente não dão suporte à vítima a partir das situações em que está vivenciando.

Todas as sentenças listadas foram proferidas pela primeira e segunda turmas do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Terceira Comarca, com julgamento unânime em todas as ocasiões apresentadas. Concluimos que em 2021 a caracterização do assédio decorrente das relações trabalhistas dentro das empresas de telemarketing se mostrou bastante complexa.

O tema do assédio moral na relação de trabalho é muito sensível principalmente para quem sofre violência no dia a dia e não consegue fundamentar suas denúncias, seja porque o uso de aparelhos eletrônicos é restrito ou porque o comportamento de assédio foi direcionado em momentos em que não havia testemunhas ao redor. Ou mesmo porque a prática se institucionalizou como uma forma "eficaz" de gerenciar as operações.

O entendimento gerado pelas decisões do TRT-13 termina com a função de mensurar se a dor que um empregado descreve em sua reclamação tem relação causal com as funções que desempenha dentro da empresa reclamada. Essa medição quantitativa não é tarefa simples, pois é uma realidade cotidiana que está longe de quem a julga.

Muitas vezes não se trata apenas de uma questão de método e transitória, como o relator quis acreditar nas causas de um dos casos aqui apresentados. A verdade é que esse tipo de fato se aprofunda muito mais ao tentar fazer o operador desistir.

Portanto, julgamentos humanos, simpatias, devem ser permeados, pois as demandas à justiça do trabalho vão além dos fatos consignados nos autos processuais, tratando de pessoas muitas vezes em condição modesta sem muita educação sobre seus direitos e sem possibilidade de proteção.

Além disso, a jurisprudência de que o TRT-13 o reforça em suas decisões tem papel fundamental e intervém na vida dos funcionários que fazem parte das demandas. Mas também afeta a vida de outros trabalhadores com problemas semelhantes, que por sua vez acabam calados diante de decisões judiciais que de certa forma endossam o assédio moral como prática arraigada de gestão nas empresas.

Desta vez, deve-se tomar cuidado para que os juízes não acabem contribuindo para essa prática de humilhação e incômodo, que abala a autoestima do trabalhador e a empurra cada dia um pouco mais para o adoecimento mental afetando outras áreas da vida deste funcionário.

De acordo com as sentenças analisadas, proferidas pelo Tribunal Regional do Trabalho da Comarca XIII da Paraíba, ao longo do ano de 2021, percebemos que nos

detalhes que se referem à caracterização do assédio moral, uma ação trabalhista é ganha ou perdida, o que significa insuficiente a prova física que é uma sentença dita por uma testemunha ou até mesmo pela vítima indica que há uma normalidade nesse comportamento ou que as práticas não são condutas direcionadas a alguém em particular, e acaba endossando a institucionalização do assédio moral.

Concluimos que na área de conduta caracterizando assédio ético praticado dentro de empresas de telemarketing na Paraíba ainda há muito o que avançar. O assédio moral tem sido rotineiramente utilizado como uma prática de gestão que prejudica um funcionário das formas mais perversas possíveis. Invade seu espaço físico dentro da empresa, impõe código de conduta, atitude, estipula sentimentos e interações entre operadores e clientes, e assim, acaba afetando a vida do colaborador em diversas áreas de sua existência.

Da mesma forma, deve-se atentar para a forma de julgamento das ações movidas por empregados que em muitos casos não tiveram qualquer tipo de auxílio dentro da empresa e procuraram a Justiça do Trabalho na esperança de obter respostas que pudessem pôr fim a eles. por comportamento de assédio, em vez disso, eles foram silenciados por um órgão superior, o Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba.

Resultado de decisões que insistem em relativizar demandas excessivas, constrangimento para atingir metas, pressão sobre todos os indicadores e metas que devem ser rigorosamente observados além de tornar as crises de ansiedade, pânico e depressão fatos relativos decorrentes do cotidiano do homem, o telemarketing é altamente prejudicial à operadora, embora haja indícios que acabam tornando a operadora cada vez mais desconfiada da eficácia da Justiça do Trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, este trabalho analisou que o assédio moral envolve práticas de atos abusivos como humilhação, isolamento, indiferença, causando diversos problemas na vida social da vítima, bem como na saúde mental do indivíduo. Indica-se que é necessário manter um ambiente de trabalho saudável a fim de proporcionar uma qualidade de vida para aqueles que nele desenvolvem suas atividades.

Sabe-se, por haver uma perturbação no ambiente de trabalho seja pela disseminação de comportamentos destinados a degradar a dignidade humana do indivíduo, seja pela opressão e exploração causada pela força de trabalho, pode surgir a ocorrência de tal assédio moral correndo assim o risco de prejudicar diretamente o equilíbrio físico e psicológico da vítima com consequências que podem persistir ao longo do tempo. O artigo VII da Constituição Federal de 1988 prevê direitos destinados à melhoria da condição social dos trabalhadores das áreas urbanas e rurais. Por outro lado, a Carta Magna também é conhecida por consagrar o direito a um ambiente que proporcione qualidade de vida a todos – e os intérpretes da constituição, em sua maioria, entendem que o ambiente de trabalho faz parte desse contexto normativo.

Válido enunciar que, antes mesmo de assinar o contrato de trabalho o candidato deve passar por um treinamento onde conhecerá as atividades de seus cargos, bem como as regras da empresa, que são o código de ética. Portanto, é importante observar a adoção de determinadas medidas socioeducativas nas empresas de telemarketing. A empresa pode ter seu próprio código de ética, ou seja, código interno, palestras de conscientização sobre o assédio moral e suas consequências, jogos educativos nos intervalos, campanhas com os gestores para tratar bem sua equipe, bem como seus colegas de trabalho e, por fim, punição interna para o empregado pelo risco de perder o emprego em caso de assédio moral, além de outras medidas disciplinares. Claro, você deve ter os requisitos para caracterizar o assédio, bem como provas para comprová-lo.

Casos de abuso no setor de telemarketing, em geral e abreviado com tempo limitado para usar o banheiro e atos discriminatórios e degradantes contra os trabalhadores por parte do chefe hierárquico e assim marcados em tais práticas, manifestam-se pela ocorrência de comportamento ético.

Ressalta-se que é importante que o setor de telefonia se reestruture, para que haja uma mudança em seu ambiente de atuação. Melhorar a qualidade profissional de seus colaboradores e transformar a empresa em um ambiente agradável. Também foi destacada a necessidade de manter um ambiente de trabalho saudável, a fim de proporcionar qualidade de vida para quem nele desenvolve suas atividades, bem como garantir resultados positivos para as empresas e a sociedade como um todo.

Por fim, analisou-se que um empregador pode indicar algum tipo de ouvidoria para

obter denúncias anônimas sobre assédio moral e, buscar apurar os fatos para que seja tomada uma decisão punitiva incluindo a Comissão de Prevenção, a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) também pode trabalhar neste domínio prevenindo assim as doenças profissionais decorrentes do assédio ético.

REFERÊNCIAS

- ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de emprego**. 1. ed., 2ª tir., Curitiba: Juruá, 2006.
- ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de trabalho**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2008.
- AMARAL, Lucas Bernardes. **Assédio moral nas relações de trabalho e seus desdobramentos**. Orientadora: Profª. Drª. Márcia Leonora Santos Régis Orlandini 2017. 51 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, 2017.
- ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de trabalho**. 2ª ed., Curitiba: Juruá, 2009.
- AGUIAR, André Luiz Souza. **Assédio moral: o direito à indenização pelos maus tratos e humilhações sofridos no ambiente do trabalho**. São Paulo: LTr, 2005.
- BRAGA, Ruy. **A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo, Boitempo: 2012.
- CALVO, Adriana. **Manual de direito do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.
- DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de direito do trabalho: obra revista e atualizada conforme a lei da reforma trabalhista e inovações normativas e jurisprudenciais posteriores**. 18. ed. São Paulo: LTr, 2019.
- FARIAS, Cristiano Chaves de.; BRAGA NETTO, Felipe.; ROSENVALD, Nelson. **Manual de direito civil** – volume único. Salvador: Ed. JusPodivm, 2019.
- GARBIN, Andréia De Conto, FISCHER, Frida Marina. **Assédio moral no trabalho e suas representações na mídia jornalística**. Rev Saúde Pública, v. 46, n. 3, p. 417-24, 2012.
- GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. Direito civil brasileiro vol. 4 – 15. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.
- GLÖCKNER, César Luís Pacheco. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: IOB Thomson, 2005.
- GONÇALVES, Denner Ferreira Farias. **AeC Campina Grande: dominação, exploração e resistências**. (2012 – 2019). TCC. Campina Grande: UFCG, 2020.
- HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio Moral: a violência perversa do cotidiano**. São Paulo: Bertrand do Brasil, 2002a.
- HIRIGOYEN, M. **Assédio moral a violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand, 2008
- HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. Rio

de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. Tradução de Maria Helena Kühner, 15ª ed., Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2014.

LEITE, Carlos Henrique Bezerra. **Curso de direito do trabalho**. 13. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

Ministério Público do Amazonas. **Perguntas frequentes canais de interlocução do MPE/AM**: Afinal, o que são direitos coletivos e direitos individuais indisponíveis? Ministério Público do Estado do Amazonas. Manaus, 2017. Disponível em: <https://www.mpam.mp.br/component/content/article/642-paginasinternas/10525-perguntas-frequentes-canais-de-interlocucao-do-mpe-am>. Acesso em: 09 mai. 2022.

MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. **O dano moral coletivo e o valor da sua reparação**. Rev. TST, Brasília, v. 78, n. 4, out. 2012. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/35831/014_medeiros_netto.pdf?sequence=3. Acesso em: 10 jun. 2022.

MORAES, Ana C. N. De; OLIVEIRA, Roberto V. De. **A reconfiguração espacial do segmento de call center no Brasil vista a partir da instalação de centrais de telemarketing na Paraíba**. Rev. Bras. Estud. Urbanos Reg. São Paulo, V.21, N.2, p. 371-389, 2019.

MACHADO, Kéren Hapuke Girardi; SILVA, Danilo de Oliveira. Assédio Moral no Trabalho. In: SIMPÓSIO DE CIÊNCIAS FILOSÓFICAS DA FURB, 12., 2015, Itapeva. Anais eletrônicos... Itapeva: Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva, 2015. P. 1-11. Disponível em: http://fait.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/qRrNBiSbfxoa0S9_2017-1-17-19-44-59.pdf. Acesso em: 12 mai. 2022.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito do Trabalho**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

NEPPOT. **Núcleo de Estudos de Processos Psicossociais e de Saúde nas Organizações e no Trabalho**. Situações de assédio moral no trabalho, 2016. Disponível em: http://neppot.ufsc.br/?page_id=89. Acesso em: 02 mai. 2022.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Noções conceituais sobre assédio moral na relação de emprego. **Revista LTr**, São Paulo, v. 70, n. 9, p. 1079-1089, set. 2006.

RESENDE, Ricardo. **Direito do trabalho**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2020.

RUFINO, Regina Célia Pezzuto. **Assédio Moral no âmbito da empresa**. São Paulo: LTr 2006.

RIBEIRO, Schirlei Azevedo. Relato sobre assédio moral no Fórum Social Mundial. 2005. Disponível em: www.nesc.ufjf.br/assediomoral. Acesso em: 23 mai. 2022.

TRT (Tribunal Regional do Trabalho - 13ª Região). **Ação Civil Pública** nº 0000194-92.2017.5.13.0009. Autor: Ministério Público do Trabalho da 13ª Região. Réu: AEC Centro de Contatos S/A. Campina Grande, 3 abr. 2018.

SANTOS, Luciany Michelli Pereira. **O dano à integridade psíquica e moral decorrente de assédio moral e violência perversa nas relações cotidianas**. Revista de Ciências Jurídicas, Maringá, v.1, n.1, 2003.

SILVA, Antonio Alves da. **Flexibilização das relações de trabalho**. São Paulo: LTr,

2005.

SILVA, Jorge Luiz de Oliveira da. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. Rio de Janeiro: Editora e Livraria Jurídica do Rio de Janeiro, 2005.

TELES, Ney Moura. **Direito Penal**. São Paulo: Editora de Direito, 1996, p. 228.

VASCONCELOS, Yumara Lúcia. **Assédio moral nos ambientes corporativos**. Cad.EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 13, n. 4, p. 821-851, 2015.