

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS**

**IARINE DA COSTA FLORÊNCIO SOARES**

**O ASSÉDIO MORAL NAS EMPRESAS DE CALL CENTER**

**SANTA RITA - PB**

**2021**

IARINE DA COSTA FLORÊNCIO SOARES

**O ASSÉDIO MORAL NAS EMPRESAS DE *CALL CENTER***

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Direito, do Departamento de Ciências  
Jurídicas da Universidade Federal da  
Paraíba, como requisito parcial da  
obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Vieira de Moura

SANTA RITA - PB

2021

**Catalogação na publicação  
Seção de Catalogação e Classificação**

S676a Soares, Iarine da Costa Florêncio.  
O assédio moral nas empresas de call center / Iarine da Costa Florêncio Soares. - Santa Rita, 2021.  
70 f.

Orientação: Paulo Vieira de Moura.  
Monografia (Graduação) - UFPB/CCJ/DCJ.

1. Assédio moral no trabalho. 2. Call center. 3. Meio ambiente de trabalho. I. Moura, Paulo Vieira de. II. Título.

UFPB/CCJ-SANTARITA

CDU 34

**IARINE DA COSTA FLORÊNCIO SOARES**

**O ASSÉDIO MORAL NAS EMPRESAS DE CALL CENTER**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito, do Departamento de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial da obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Vieira de Moura

BANCA EXAMINADORA:

Data de Aprovação: \_\_\_\_\_

---

Prof. Dr. Paulo Vieira de Moura  
Orientador

---

Prof. Me. Guthemberg Cardoso Agra de Castro  
Examinador

---

Profa. Dra. Adriana dos Santos Ormond  
Examinador

*Para Lira Maria, minha fiel escudeira.*

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus familiares, por todo o apoio a essa jornada universitária.

À Lira Maria, que esteve comigo em todas as situações.

À Otávio, que me ofereceu suporte emocional e intelectual.

À Felipe, pelas conversas embebidas de conhecimento e filosofia.

Às minhas amigas Anatiele, Maria Luiza, Marielle, Mayara, Raylla e Vitória, pelo acolhimento, pelas conversas e boas risadas.

À Sorriso e aos meus colegas de transporte, pelos dias sonolentos e também animados na *van*.

Ao professor orientador Paulo Moura, pela ajuda e preocupação na escrita desse trabalho.

E a todos que deram um empurrãozinho para chegar onde estou. Muito obrigada.

## RESUMO

O presente estudo tem o escopo de analisar a correlação entre o assédio moral e a realidade laboriosa das empresas de *call-center* na Paraíba e sua repercussão jurídica, tendo como parâmetro um processo judicial que tramitou na Justiça do Trabalho no estado da Paraíba. O estudo foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica e documental. Foram consultados livros e artigos de juristas nacionais, trabalhos acadêmicos – tese e dissertação – e analisadas decisões judiciais, sem olvidar a leitura e estudo da legislação brasileira pertinente à matéria. O assédio moral pode causar um forte impacto na qualidade de vida dos trabalhadores, podendo gerar sofrimento físico e psíquico, além de aumento – em longo prazo – do risco de desenvolvimento de doenças em grau elevado, e de possível suicídio, de modo a prejudicar não só a vítima, mas a organização e a sociedade. Neste sentido, também se evidencia que a falta de legislação específica, possibilita práticas abusivas e violadoras de direitos dos trabalhadores. Desse modo, evidencia-se que locais com o *modus operandi* desrespeitoso com o funcionário e com o meio ambiente de trabalho, como os setores de *call center*, são propensos a apresentarem casos de assédio moral, desencadeando um âmbito laboral hostil e insalubre.

**Palavras-chave:** Assédio moral no trabalho. *Call center*. Meio ambiente de trabalho.

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the correlation between moral harassment and the laborious reality of call-center companies in Paraíba and its legal repercussion, having as a parameter a judicial process that was processed in the Labor Court in the state of Paraíba. The study was carried out through bibliographical and documentary research. Books and articles by national jurists, academic works – thesis and dissertation – were consulted and court decisions were analyzed, without forgetting the reading and study of Brazilian legislation pertaining to the matter. Moral harassment can have a strong impact on the quality of life of workers, which can generate physical and psychological suffering, in addition to an increase - in the long term - of the risk of developing high-grade diseases, and possible suicide, in order to harm not only the victim, but the organization and society. In this sense, it is also evident that the lack of specific legislation enables abusive practices that violate workers' rights. It is evident that places with disrespectful modus operandi towards the employee and the work environment, such as the call center sectors, are likely to present cases of moral harassment, triggering a hostile and unhealthy work environment.

**Keywords:** Bullying at work. Call center. Work environment.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>CALL CENTER: CONCEITO, HIERARQUIA E ESTRUTURA.....</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>O CASO CONCRETO COMO PARÂMETRO DE ANÁLISE DO ASSÉDIO MORAL .....</b>	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>O ASSÉDIO MORAL: CARACTERIZAÇÃO, CONSEQUÊNCIAS E RESPONSABILIDADE JURÍDICA .....</b>	<b>28</b>
4.1	Caracterização do assédio moral.....	28
4.2	Consequências da prática do assédio moral.....	38
4.3	Responsabilização jurídica da prática do assédio moral.....	49
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>58</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>61</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O assédio moral é uma problemática que permeia intrinsecamente os mais diversos contextos sociais, prejudicando a manutenção de ambientes de convivência saudáveis, justos e éticos. O setor de *call center* é atualmente um dos mais afetados pelo assédio moral. A prática reiterada de abusos, violência física e psicológica, além da exigência por atingir-se metas de produção inalcançáveis torna o ambiente de trabalho hostil.

Denúncias recentes que se converteram em uma ação civil pública, possibilitaram a constatação de que empresas de *call center* paraibanas adotam práticas abusivas, tais como: privação do uso de banheiros; comunicação verbal violenta de supervisores, frequentemente permeada, inclusive, por discriminação de cunho xenofóbico contra funcionários da empresa; precárias condições básicas de infraestrutura, que violam as normas técnicas e constitucionais de saúde, higiene, segurança e trabalho.

O assédio moral geralmente tem início de forma velada, sutil, por meio de atitudes tendenciosas e discriminatórias para com a vítima, podendo evoluir para ameaças, diretas ou indiretas, à estabilidade e à qualidade laboral do trabalhador, e/ou submissão do mesmo à situações vexatórias diante dos demais funcionários. Pelo fundado temor do desemprego ou medo de ocorrência de injúrias, associado ao estímulo constante à competitividade, se estabelece um “pacto de tolerância”, em que o abusado acaba aceitando a violência e, de forma gradual, sofre as consequências cumulativas de tal ônus. (BARRETO, 2000).

Juridicamente, a vítima do assédio moral é resguardada pela Constituição Federal de 1988, mais especificamente nos arts. 6º e 5º, X, que asseguram o direito à indenização pelo dano moral decorrente de violações da honra, e da dignidade. Na esfera infraconstitucional, observa-se no direito civil o respaldo nos arts. 186 e 927 do código civil, que dispõem sobre a responsabilidade quanto aos atos ilícitos praticados pelo empregador e seu dever de repará-los.

E ainda, para os trabalhadores celetistas vítimas de assédio moral, os arts. 480 e 483 da Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) tratam de dispositivos que possibilitam o enquadramento de tal assédio em processos jurídicos indenizatórios de dano moral, especialmente no que se refere às doenças relacionadas ao trabalho.

Diante dessa conjuntura, este trabalho realiza uma análise correlacional entre as condições de trabalho impostas pelas empresas de *call center* da Paraíba aos seus empregados e a prática de assédio moral no âmbito laboral, com ênfase na avaliação de ambientes de trabalho permeados por relações trabalhistas precárias, sobretudo em espaços laborais de cidades do interior paraibano. Sob tal prisma, averigua-se, também, as principais consequências para o trabalhador que sofre esse tipo de abuso.

Esta pesquisa apresenta, então, como um de seus elementos norteadores, a realização de uma delimitação expositiva da conceituação de assédio moral, das suas tipologias, bem como as consequências - jurídicas, sociais e à saúde - do ato no âmbito laboral, sob a perspectiva da análise de caso concreto. Dessa forma há a possibilidade que seja melhor visualizado o ato danoso, fomentando-se o devido reconhecimento social da problemática exposta, bem como facilitando a retratação do panorama legal de avaliação desse tipo de ato antijurídico, e, ainda, contribuindo para a supressão da prática.

O presente estudo foi realizado por meio de pesquisas bibliográficas e documentais, sob o prisma da observação de artigos científicos, teses, livros, legislações e jurisprudências, com o escopo de analisar as tipologias de assédio moral no âmbito laboral, as consequências - sejam físicas, sejam psicopatológicas - derivadas de forma direta do ato abusivo, bem como as reverberações psicossociais decorrentes, em várias facetas da vida da vítima, desde os danos diretos aos vínculos socioafetivos às consequências práticas da suas atividades cotidianas – incluindo a seara do trabalho.

Ademais, este trabalho traz à lume, por meio de seus diversos tópicos abaixo elencados, informações interrelacionadas acerca do assédio moral no ambiente de trabalho. No primeiro capítulo é abordado o setor de trabalho denominado *call center*, de modo a tratar o que é, como é desenvolvido, qual hierarquia é presenciada em empresas de teleatendimento, bem como qual sua estrutura física e organizacional.

No capítulo seguinte será analisado um caso concreto de assédio moral no Estado da Paraíba, de modo a apresentar documentos jurídicos da mesma, como a petição inicial e as decisões proferidas ao longo do trâmite jurídico.

Por fim, no último capítulo serão analisados a conceituação, a caracterização, a responsabilização jurídica, além das consequências que a prática do assédio moral pode desenvolver na saúde das vítimas, na sociedade, no contrato de trabalho e também na organização.

## 2 CALL CENTER: CONCEITO, HIERARQUIA E ESTRUTURA

O *call center* comprehende um setor trabalhista relativamente novo, devido ao seu modus operandi, o qual necessita de aparelhagens tecnológicas que apenas foram criadas, aperfeiçoadas e postas a uso no ambiente de trabalho a partir da década de 60. Desse modo, é vago o conhecimento popular acerca da conceituação, estruturação e modo de trabalho do *call center*, o que pode vir a influenciar negativamente aqueles que querem exercer a profissão, mas não a conhecem em seus aspectos basilares, principalmente na questão dos seus direitos trabalhistas.

De acordo com Érica Pinto (2015), o *call center* caracteriza-se como um segmento laboral que estabelece uma vinculação entre a empresa e o cliente, a fim de prestar serviços técnicos voltados para a resolução de problemáticas e necessidades de seus consumidores. Já sob a concepção de Márcia Azevedo e Miguel Caldas (2002), *call center* conceitua-se como um vínculo interativo, um elo, ou um intermediário facilitador, entre a empresa e o cliente, interligados de modo virtual e remoto por meio de instrumentos tecnológicos com a função de esclarecer as possíveis dúvidas apresentadas pelos clientes.

Francisca Nascimento (2019), por sua vez, determina que o *call center* enquadra-se como um local de trabalho em que há a realização, através de meios eletrônicos, de comunicação entre o cliente e a empresa, de modo a oferecer serviços de venda e marketing, bem como o oferecimento de apoio técnico essencial para o cliente.

Érica Pinto (2015) aponta, ainda, que o setor do *call center* é provido de uso tecnológico que viabiliza e facilita o elo entre os comunicadores e os clientes, permitindo um atendimento mais eficaz por parte dos atendentes.

Por meio da Portaria de Inspeção do Trabalho nº 9 de 30 de março de 2007, entende-se que o conceito de *call center* abrange o local de trabalho, bem como o exercício da atividade através de meios eletrônicos, o qual aponta o vínculo entre o cliente e o funcionário é realizado de modo virtual, através do uso simultâneo de aparelhos de audição e escuta, e um computador.

Kelly Paiva e Michelle Dutra (2017), por sua vez, ressalta que o âmbito do *call center* tende a evidenciar métodos precários no desenvolvimento das suas atividades laborais, desencadeando, portanto, diversas violações aos direitos dos trabalhadores. Desse modo, expõe-se a tríade caracterizadora do *call center*, a qual se encontram a

jornada laboral exaustiva, remuneração desproporcional ao trabalho realizado, e funcionários, comumente, com irrissórios graus de escolaridade ou conhecimento técnico-científico, o que contribui para que haja uma rotatividade maior dos trabalhadores, em detrimento do parco espaço temporal em que esses indivíduos se submetem a tal labor (PAIVA e DUTRA, 2017).

Após a análise pragmática das conceituações acerca do *call center*, faz-se necessário o uso da compreensão da estrutura organizacional e física desse segmento laboral, bem como do entendimento do que é a hierarquia na empresa privada, a fim de observar os principais pontos que corroboram para a prática do assédio moral nesse meio.

A hierarquia, conforme entendimento popular, consiste em uma ordem estruturada de poder, que permite que haja subordinação de alguns indivíduos para alcançar os objetivos e proposituras de outrem, caracterizada pelo dever de obediência a quem é seu superior.

No setor da Administração Pública, Matheus Carvalho (2021) entende que a hierarquia que emana da mesma consiste em uma outorga de poder ao administrador, com a finalidade de manter o controle, a organização e a funcionalidade de órgãos e agentes geridos pelo Estado. Desse modo, o poder hierárquico na seara jurídica faz alusão exclusivamente ao poder que parte da Administração Pública em face do setor público.

Matheus Carvalho (2021) ainda aponta alguns dos deveres a serem realizados em uma estrutura hierarquizada, como a fiscalização, o cumprimento efetivo das ordens proferidas pelo superior, a verificação da legalidade dos atos hierarquicamente inferiores e a delegação de atividades aos agentes ou órgãos, em conformidade com a legislação.

Ainda, Mauricio Delgado (2019), aponta que há uma hierarquia que emana das companhias privadas, as quais são decorrentes do poder empregatício, o qual configura-se como uma concentração de prerrogativas, de direitos, atribuídas ao empregador – compreendidas, de forma subdividida, em poder diretivo, regulamentar, fiscalizatório e disciplinar – a fim de serem utilizadas na execução das relações laborais, voltadas para a organização, fiscalização e funcionalidade da empresa.

Observa-se que tal poder advém do art. 2º da CLT, o qual determina que a responsabilidade do empregador é equiparada a da empresa, no sentido de assumir os riscos da atividade, bem como no sentido de dirigir, ou organizar a empresa.

Conforme Alice Barros (2005), o poder hierárquico fora da esfera pública deriva-se de um indivíduo denominado superior hierárquico, que realiza as funções de reger, legislar e sancionar atos que ocorram dentro da empresa em face do benefício da mesma; de tal modo, o superior exerce tal direito-função em razão da atividade realizada por outrem, ou seja, o denominado inferior hierárquico.

Outrossim, Vânia Birck (2006) aponta que, tendo em vista que em toda relação jurídica existem direitos, também devem existir deveres. Dessa forma, para o poder empregatício, deve-se garantir a proteção ao meio ambiente de trabalho salutar, além do respeito à dignidade humana do trabalhador.

Ainda, a autora (2005) aborda que o não cumprimento de tais deveres pelo empregador ou até a extração do uso de seu poder empregatício incide em violação de direitos. A CLT, a Constituição Federal e o contrato de trabalho são documentos que limitam o poder a ser utilizado dentro da empresa, evitando, portanto, o seu abuso, e, consequentemente, episódios de discriminação, assédio de cunho moral e sexual, e outras práticas violentas ao direito personalíssimo do trabalhador.

O grau hierárquico utilizado na iniciativa privada não é o mesmo poder hierárquico que emana da Administração Pública. É observado o mesmo objetivo de controle e organização, mas o poder derivado da hierarquia existente dentro da empresa tem a finalidade de proporcionar uma melhor distribuição de tarefas e, portanto, melhorar o funcionamento e a lucratividade.

Portanto, para fins desse trabalho, as questões hierárquicas deverão se remeter diretamente à hierarquia em companhias privadas, ou seja, o poder empregatício, e não ao poder hierárquico da Administração Pública.

Após observada a conceituação do *call center*, bem como o entendimento da hierarquia na empresa privada, faz-se necessário analisar a estrutura e organização de uma empresa de teleatendimento.

O antigo Ministério do Trabalho e Emprego, através do Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho (DSST), desenvolveu, em 2005, a Recomendação Técnica DSST Nº 01 /2005, que versa sobre o trabalho voltado para o âmbito do *call center*, de modo a apresentar como objetivo principal o oferecimento de auxílio aos empregadores e profissionais da área acerca de materiais e práticas corretas e salutares a serem executadas no espaço de trabalho a fim de fornecer um meio que preserve a saúde física e mental do trabalhador.

Dessa maneira, encontra-se no documento da referida Recomendação Técnica pontos de ajuste no âmbito do *call center*, no quais alguns deles abordam questões acerca do ambiente, do equipamento, do mobiliário, das condições sanitárias, da organização, dentre outros. Essas são informações basilares também tratadas na Norma Regulamentadora 17, e na Portaria nº 9 de 30 de março de 2007 realizada pela DSST, que aborda a ergonomia nos trabalhos que envolvem teleatendimento.

Entende-se a necessidade da realização da Recomendação Técnica ao se observar que a organização e o modo de trabalho das empresas de *call center* são abusivos, uma vez que o trabalho é exercido sob curtos períodos temporais para cada cliente, é exigida grande responsabilidade na execução do atendimento e ainda há fiscalização e avaliação do funcionário, de modo a promover premiações para os que apresentarem melhor desempenho da atividade. Tais atos desencadeiam um grande desgaste dos funcionários por conta da pressão psicológica e da exaustão física e mental, o que desencadeia altos níveis de adoecimento e, consequentemente, maior rotatividade no setor (BRASIL, 2005).

Sob essa perspectiva, entende-se por estrutura organizacional do *call center*, o conjunto de indivíduos que apresentam diversidade nas atividades prestadas e que compõem profissionalmente a empresa de teleatendimento. Podem-se destacar os cargos de atendente, de coordenador, de supervisor, de gerente e de diretor (LIMA, 2007). Para maior compreensão da organização do trabalho, cabe observar, de forma breve, os cargos basilares, bem como a hierarquia do *call center*, abordando o exercício prestado por cada um no âmbito laboral.

No que concerne ao atendente, é o cargo que ocupa a base da hierarquia nas empresas que envolvem o teleatendimento, de modo que os funcionários dessa categoria são designados para o atendimento ao cliente através dos aparelhos tecnológicos oferecidos pela empresa; são popularmente conhecidos como operadores de *call center*. Para a obtenção do cargo é necessário ao menos o segundo grau escolar completo, bem como conhecimentos básicos de informática. Ainda, são importantes para o desempenho da profissão: boa interação; fácil comunicação interpessoal; audição em bom estado; bom desenvolvimento argumentativo; e dicção (LIMA, 2007).

Outrossim, quanto ao cargo de supervisor, importa salientar que sua função primordial é a de coordenar uma equipe de atendentes, de modo a realizar uma avaliação do desempenho dos mesmos nos atendimentos. Ainda, é necessário para

o cargo o conhecimento da área tecnológica e de gestão de indivíduos, aprimoradas através de treinamentos na empresa, de modo a sanar possíveis falhas na equipe. Geralmente os casos de assédio moral vertical acometem supervisores e os seus atendentes, visto que há contato e monitoramento direto entre o superior hierárquico e o seu subordinado, gerando tensão no ambiente de trabalho (LIMA, 2007).

Por fim, no que diz respeito ao cargo de gerente, seu nível hierárquico é o superior dentre os ora mencionados. Desse modo, sua função dentro do *call center* comprehende a contratação e treinamento de novos integrantes da empresa, bem como a gerência das atividades dos supervisores, de modo a analisar os relatórios de desempenho dos funcionários e, por fim, traçar metas e planos estratégicos visando melhorar o desempenho dos atendentes e supervisores. Para efetuar tais demandas, o gerente deve apresentar excelente domínio na área de comunicação, bem como possuir conhecimento sobre os aparelhos utilizados no âmbito do trabalho; ainda, é necessário o que o mesmo possua condutas estratégicas no meio mercadológico e saiba tanto delegar atividades quanto honrar com seus compromissos, principalmente nos tocantes aos prazos da empresa (LIMA, 2007).

Moacir Oliveira Jr. (2006) entende que a estrutura do *call center* se dá de maneira achatada, sendo caracterizadas por um número pequeno de gerentes e supervisores, em relação ao número de atendentes, de modo a possuir a média de 1 gerente para 20 supervisores, nos quais apenas 1 desses supervisionam 20 atendentes. A partir dessa concepção entende-se que há a possibilidade do *call center* ser um ambiente hostil, uma vez que apenas um único superior hierárquico delega e supervisiona o trabalho de vários indivíduos, fomentando a competição entre os colegas, gerando um ambiente cheio de pressão sob a tentativa de alcançar o inalcançável em termos de produtividade, além do uso de sua posição para disciplinar os atendentes.

Ainda, a Norma Regulamentadora nº 17 indica noções de organização laboral para as empresas de *call center*, de modo a definir carga horária, intervalos e situações que não podem ocorrer dentro do meio de trabalho.

O tempo laboral máximo semanal dos profissionais de *call center* é de 36 horas, sendo elas diluídas em 6 horas diárias de efetiva atividade - já incluídos os intervalos - calculadas a partir do período em que se encontre no seu local específico de trabalho, executando suas atividades típicas, bem como em busca de atualização do conhecimento técnico da área, e dos intervalos entre as horas trabalhadas.

A partir de relatos em casos processuais envolvendo circunstâncias desagradáveis em relação à carga horária sobre carregada para o setor, a jurisprudência trabalhista passa a considerar a jornada de trabalho no *call center* análoga à jornada de telefonistas, devido à semelhança procedural entre as duas categorias, firmando, portanto, a carga horária de seis horas por dia, e trinta e seis horas semanais. Desse modo, entende a Súmula 178 do Tribunal Superior do Trabalho, que na jornada do teleatendimento deve ser obedecido o critério do caput do art. 227 da CLT por analogia (BRASIL, 2016).

Ademais, em Orientação Jurisprudencial (OJ) nº 273 SDI-I do mesmo tribunal, não houve o mesmo entendimento expresso da súmula supracitada, de modo que a OJ não acolhe a analogia feita entre os setores de telefonia e os de teleatendimento, deixando claro que os funcionários de teleatendimento devem trabalhar em regime normal de oito horas diárias e quarenta horas semanais.

Contudo, a partir do prisma do meio ambiente de trabalho salutar, a fim de minimizar a carga estressora proveniente do trabalho de atendimento por aparelho celular, a diminuição da carga horária tem suma importância, sendo, assim, compatível com o labor dos telefonistas.

Dessa maneira, em decisão do TST proferida em maio de 2011, por meio da Resolução 175/2011, há o cancelamento da OJ 273 da SDI-I.

Desse modo, fica pacificado jurisprudencialmente desde 2011, a carga horária de 6 ou 36 horas semanais aos operadores de teleatendimento, conforme analogia ao art. 227 da CLT, anteriormente entendido pela Súmula 178 do TST, caracterizando uma grande conquista no setor (BRASIL, 2011).

Por possuir como instrumento laboral principal a voz, o uso intermitente dela por um longo período do dia poderia causar sérios problemas na aparelhagem vocal do trabalhador de teleatendimento. Sob essa perspectiva foi um grande benefício para o setor o entendimento da jurisprudência a favor de uma carga horária menor do que a costumeira para o telemarketing, visando a proteção à saúde do trabalhador.

No tocante às questões relacionadas ao descanso dos funcionários é válido salientar a necessidade de prevenir disfunções na saúde física e mental, sendo necessário atribuir horários para pausas, os quais não interferem no direito ao simples repouso ou horário de alimentação, conforme o Art. 71 §1º da CLT. Desse modo, as pausas são atribuídas em dois períodos distintos de dez minutos cada. Já o intervalo

voltado para a alimentação e repouso é de vinte minutos, sendo sempre registrado, e de fácil acesso ao trabalhador.

Ainda, é permitido um breve intervalo nas atividades laborais nos casos em que, no exercício do seu trabalho de teleatendimento, o atendente sofra agressão ou abuso verbal, de modo que o indivíduo possa recuperar-se da situação presenciada. Observa-se também a vedação explícita de atos que desencadeiem assédio moral, como a exposição das avaliações de desempenho dos funcionários, os estímulos desenfreados da competitividade entre os indivíduos no trabalho, além da atribuição de apelidos ou o uso de objetos de cunho pejorativo para os operadores, de modo a constrangê-los.

A Recomendação Técnica nº 1 de 2005 concorda e aponta critérios que seguem a mesma ideologia tratada na Norma Regulamentadora, como permitir aos indivíduos a saída do seu posto, a fim de atender suas necessidades fisiológicas, sem que haja prejuízo em seus índices avaliativos ou no salário do mesmo. Assim, a Recomendação veda a utilização de mecanismos que tendem a acelerar a produtividade, através, por exemplo, de sinalização de caráter visual ou auditivo.

Os supervisores, como ora mencionado, tem por responsabilidade avaliar o desempenho no trabalho de seus subordinados. Desse modo, deve-se possuir critérios para a organização laboral, como a compatibilidade entre atividades a serem realizadas no dia, o tempo disponibilizado para as pausas, as boas condições laborais, a observação e anotação do desempenho de todos, a disponibilização de um período para os indivíduos conseguirem se adaptar ao emprego e o estabelecimento concreto e explícito das ordens a serem seguidas, de modo a evitar conflito de entendimentos e preservar paz no ambiente.

A estruturação física do *call center* baseia-se no local em que é realizada a atividade laboral, tratando, portanto, de ponto discutível acerca da prática do assédio moral.

Um dos maiores impasses das empresas desse ramo é a falta de um ambiente exclusivo para o descanso e relaxamento do funcionário, além do compartilhamento do espaço de trabalho entre o superior hierárquico e seus funcionários.

Desse modo, a Norma Regulamentadora nº 17 é utilizada para criar alguns parâmetros que tornam o ambiente de trabalho favorável para o exercício do teleatendimento. (BRASIL, 1990).

Algumas empresas adotam locais reservados no ambiente de trabalho para a apreciação do descanso e das refeições. De acordo com Elizabete de Lima (2007), o ambiente destinado para o descanso dentro das empresas deve possuir mobília, iluminação e temperaturas ideias, de modo a promover o alívio do estresse ocasionado pelo trabalho; enquanto o local destinado às refeições, diverso do utilizado no descanso, deve ser propício para a realização da alimentação pelos funcionários, sendo dotado de mesa, cadeira, geladeira e armários, visando conforto e segurança.

Em estudo realizado por Elizabete de Lima (2007), os atendentes afirmam que o período para o descanso é abstrato e demasiado curto, uma vez que existem outras prioridades pessoais a serem realizadas, o que acarreta no aproveitamento desse tempo para solucioná-las, ao invés de descansar realmente, gerando mais estresse no espaço de trabalho. Ainda, observa-se na pesquisa mencionada acima, que é pouco comum a separação do ambiente de descanso do ambiente voltado para a alimentação, visto que a maioria das empresas não proporcionam tal divisão, o que prejudica o relaxamento, e, consequentemente, a saúde do funcionário, bem como sua relação profissional com seus clientes.

Outrossim, ainda há o que se falar em relação ao compartilhamento do ambiente laboral entre atendentes e seus superiores hierárquicos, os supervisores. Desse modo, em estudo de Kelly Paiva e Michelle Dutra (2017), verifica-se que essa prática é comum no segmento do *call center*, sendo um facilitador tanto para questões de monitoramento do trabalho, quanto para viabilizar a prática do assédio moral. Conforme relatos apurados pelo estudo acima citado, a aproximação do superior raramente relacionava-se à prestação de auxílio ao atendente; tendo a função de apenas exercer controle sobre este, de modo a exigir melhor rendimento ou verbalizar punições.

Desse modo, associando a inexistência de espaço para descanso, o monitoramento exacerbado dos superiores para com seus subordinados, as pausas para intervalo com pouquíssimo tempo, além de um número absurdo de funcionário para ser supervisionado por apenas um indivíduo, ocasiona-se em um ambiente estressante e com baixa produtividade do trabalhador, ou seja, um ambiente propício para a prática de assédio moral, seja vertical, seja horizontal.

### 3 O CASO CONCRETO COMO PARÂMETRO DE ANÁLISE DO ASSÉDIO MORAL

A estrutura organizacional de muitas empresas de *call center* colabora para a construção de ambientes hostis de trabalho, reverberando a precarização e a redução de direitos dos seus trabalhadores. Muitas pesquisas têm sido desenvolvidas para tentar compreender o porquê desse setor adotar um *modus operandi* que reverbera em comportamentos hostis, de tal maneira que corrobora para manutenção da prática de assédio moral, além de violações de leis trabalhistas.

As violações das normas do ordenamento jurídico trabalhista brasileiro expõem a fragilidade das relações de trabalho. Em face dessa realidade descrita em diversos estudos, cabe, então, analisar a relação entre empregadores e empregado em um caso concreto.

A empresa Ômega<sup>1</sup> trata de uma companhia significativamente grande no Estado da Paraíba, representando um dos maiores nomes no ramo do teleatendimento nas grandes cidades do Estado. Contudo, em face do comportamento degradante ofertado aos seus funcionários, vários fatos vieram à tona através da mídia e da justiça local, deixando o caso da empresa Ômega com uma repercussão massiva, de modo que a população ficou em um misto de incredulidade e desprezo pela empresa. A prática abusiva vivenciada na empresa Ômega será analisada como um caso típico de assédio moral vertical.

A empresa Ômega, localizada na sucursal de Campina Grande, no Estado da Paraíba, é responsável pela prestação de serviços no segmento do *call center* para várias empresas de grande porte no Brasil. Desde 2012, essa empresa é denunciada à Procuradoria Regional do Trabalho (PRT) acerca das longas jornadas de trabalho, bem como o desrespeito com o meio ambiente de trabalho e com seus funcionários.

Em face disso, o Ministério Público do Trabalho (MPT) realiza uma apuração, por meio de inquérito civil, a respeito dos fatos levados ao seu conhecimento, que lesionam condições elementares do trabalho praticadas pela empresa. A atividade do MPT tem, geralmente, por base o conjunto de normas que disciplinam as condições

---

<sup>1</sup> Neste trabalho, a organização laboral do caso concreto será retratada pelo nome fictício “Ômega”, a fim de preservar a imagem da empresa e a ética acadêmica.

de adaptação do trabalho humano, dentre elas a Norma Regulamentadora 17 (NR-17) e a Recomendação Técnica DSST Nº 01 /2005 (RT-DSST nº1/05), além de direitos protegidos pela a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

A prática da Ômega ganhou repercussão local com a cobertura midiática dos portais do Jornal da Paraíba (2018), G1 Paraíba (2018) e Portal Correio (2018). No curso do processo, a empresa de *call center* declarou que todas as irregularidades constantes na denúncia do MPT eram falsas. No entanto, as denúncias de danos morais coletivos relatados na petição inicial do MPT foram acolhidas na sentença.

A empresa desrespeitou condições básicas que deveriam ser garantidas aos funcionários. Esse comportamento abusivo foi praticado por um período prolongado, afetando a dimensão da dignidade da pessoa humana, configurando assim uma prática de assédio moral. Por meio de ações como a limitações ao uso do banheiro, como forma de aumentar a produtividade do trabalho; a prática de discriminações quanto à naturalidade dos funcionários, o que constrangia e humilhava, prejudicando o bem-estar do trabalhador e priorizando a produção e o lucro.

Na Petição Inicial, a empresa Ômega é acusada de restringir o uso, além do tempo de utilização do banheiro, por parte dos funcionários, de modo a utilizar-se dessa saída do posto de trabalho para avaliar negativamente e advertir verbalmente o indivíduo. (MPT, 2017)

Prática essa considerada como uma afronta ao princípio constitucional da dignidade humana, bem como à intimidade do indivíduo. Sob tal perspectiva, o Tribunal Superior do Trabalho tem o entendimento pacificado:

RECURSO DE REVISTA. DANO MORAL. RESTRIÇÃO AO USO DO BANHEIRO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. O poder diretivo do empregador está limitado pela lei, sendo cediço que a ele cabe a direção da prestação de serviços pelo empregado, o que demanda controle e fiscalização, a fim de viabilizar a produtividade. Entretanto, a limitação ao uso de toaletes ao empregado não configura conduta razoável do empregador, pois expõe o trabalhador a constrangimento desnecessário e degradante, violando a sua privacidade e ofendendo a sua dignidade. Precedentes. Recurso de revista conhecido e provido. (TST - RR: 1917000520135130008, Relator: Delaíde Miranda Arantes, Data de Julgamento: 25/02/2015, 2ª Turma, Data de Publicação: DEJT 06/03/2015)

Ainda, a acusação se estende a não contabilizar na carteira de trabalho o tempo de treinamento como carga horária efetiva – o treinamento realizado possuía carga horária de seis horas diárias, durante ao menos duas semanas, podendo ser estendido por um mês – de modo que não oferece auxílio transporte, ou pagamento

para tal serviço prestado, uma vez que a empresa entendia, nessas condições, o tempo de treinamento como uma seleção de contratação, não como um vínculo empregatício (MPT, 2017).

É válido ressaltar que a duração do tempo de treinamento, bem como as atividades exercidas pelos indivíduos não são compatíveis com processos de seleção, mas sim com a real relação de emprego descritos nos arts. 2º e 3º da CLT. Sob essa perspectiva o indivíduo não pode exercer atividade laboral desse tipo sem o registro prévio do empregado, bem como a anotação na Carteira de Trabalho, conforme os arts. 29 e 41 da CLT.

Além disso, a Petição aponta como infração realizada pela Ômega o não cumprimento do tempo mínimo obrigatório de descanso entre as atividades laborais; bem como manutenção do trabalhador em seu posto em exercício efetivo de sua atividade laboral por mais tempo do que as horas recomendadas por dia e por semana para a categoria, conforme a Norma Regulamentadora número 17 (NR-17); ainda, há problemas ergonômicos por falha na estrutura da empresa e a utilização de mecanismos que impulsionem ou acelerem o ritmo de trabalho (MPT, 2017).

Nessa seara é válido salientar que compete à União, conforme o art. 21 XXIV, da Constituição de 1988, “organizar, manter e executar a inspeção do trabalho”. Desse modo são criadas normas regulamentadoras para o espaço laboral, como a Norma Regulamentadora nº 17, a qual traz institutos regulatórios para a manutenção da saúde e higiene no trabalho. A empresa Ômega, além de infringir algumas disposições da NR- 17, infringe a valorização do trabalho humano do art. 170 da Carta Magna brasileira, e o direito a todo trabalhador de “redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança” descrita no art. 7º, XXII da mesma Carta Política.

No tocante à restrição ao uso do banheiro, a empresa já havia sido processada nesse sentido, mas continuava a realizar esse controle desenfreado. Os trabalhadores da empresa afirmam em depoimentos que possuíam as pausas de descanso e alimentação, mas que raramente conseguiam ir ao banheiro nesses horários, e só possuíam, como efetivamente manda a empresa, cinco minutos para a realização de suas necessidades fisiológicas, no qual era colocado um cronômetro na tela do computador para fiscalizar o tempo gasto (MPT, 2017).

Alguns indivíduos relatam que presenciaram ou sofreram repreensões verbais disciplinares pela extração do tempo, além de fiscalização invasiva por parte do

superior para a comprovação de que estava fazendo uso realmente do sanitário, e o recebimento de avaliação de desempenho de cunho negativo (MPT, 2017).

Nesse sentido, um relato da audiência de instrução do processo nº 0001374-38.2016.5.13.0004 contra a empresa, a reclamante afirma “que teve um dia que foi ao banheiro 4 vezes e dessas 4 vezes deu tempo de 12 minutos, então foi chamada a atenção na frente de todos; que foi essa quantidade de vezes ao banheiro porque estava com diarreia.” (MPT, 2017).

Além das irregularidades supracitadas, a petição inicial ainda aborda a prática de um ato lesivo de grande repercussão, no qual os supervisores da empresa proferiram ofensas contra os funcionários cotidianamente. Em um dos depoimentos, uma das testemunhas alegou que recebia ofensas acerca de sua naturalização: “o paraibano só serve para comer palma e não tem condições de assumir cargos superiores aos de atendente” (G1, 2018).

A violência sofrida pelos trabalhadores da empresa Ômega era principalmente de cunho verbal. O uso de palavras ofensivas e de desmerecimento eram usadas para diminuir a vítima, de modo que ofensas como “burro”, além de comentários xenofóbicos como “come palma”, em alusão ao que os ruminantes se alimentam, eram deferidos em frente a todos da empresa. Ainda, os funcionários também sofriam repreensão verbal quando ultrapassavam o limite temporal estabelecido pela empresa no uso do banheiro, fazendo perguntas principalmente voltadas ao motivo da demora ou o frequente uso.

Neste sentido, as agressões de funcionários com cargos superiores aos operadores do *call center* eram frequentes e incluíam depreciações e ataques xenofóbicos, como: “paraibanos burros” e “come palma e capim” (G1, 2018). Para esclarecer, o depoimento de um dos lesionados:

o Sr. Igneu<sup>2</sup> disse que o paraibano só serve para comer palma; que isto foi direcionado para todos os que faziam o curso; que foi dito a todos que os paraibanos não tinham condições de assumir cargos superiores aos de atendente, razão pelo qual estava se trazendo gente de Recife para o gerenciamento; (Depoimento do reclamante, Maquiel<sup>3</sup>, na ação 0112600-38.2012.5.13.0007) (MPT, 2017).

---

<sup>2</sup> Nome fictício atribuído ao supervisor da empresa.

<sup>3</sup> Nome fictício atribuído ao reclamante

Diante das infrações mencionadas, a petição inicial aponta os direitos violados, obtendo como pilar entre eles a dignidade da pessoa humana, e a igualdade, além disso, há o descumprimento direto às normas reguladoras do trabalho, bem como a prática de assédio moral vertical (MPT, 2017).

Nesse sentido, requereu-se na petição a indenização por dano moral coletivo, no valor de um milhão de reais, além de estabelecer, por obrigação de fazer e não fazer, dez novos comportamentos a serem executados de modo imediato dentro da empresa, visando sanar as irregularidades levadas a juízo, com a determinação de multa no valor de vinte mil reais para cada descumprimento de quaisquer dos itens apontados na petição (MPT, 2017).

Dentre os comportamentos novos a serem seguidos, destaca-se:

A.11) Abstenha-se de submeter ou expor seus empregados, por meio de prepostos ou superiores hierárquicos, a quaisquer práticas discriminatórias ou vexatórias, notadamente à discriminação fundada em razão de origem, etnia, raça, cor, sexo, orientação sexual ou orientação religiosa; (TRT, 2018)

Em documento de defesa, a empresa Ômega aborda que todos os pontos de irregularidades apresentados pelo Ministério Público do Trabalho contra a mesma são incompatíveis com a realidade, de modo que aponta na peça os devidos equívocos descritos na petição inicial sobre a empresa ré, bem como trata de conteúdos considerados controversos dentro do processo, como o caráter inconstitucional da NR-17 (TRT, 2018).

No tocante à questão dos atos de cunho vexatório realizado pelos superiores da empresa para com seus subordinados, a defesa da ré contempla que não há no que se falar em assédio moral no âmbito do trabalho quando o que na realidade existe é uma cobrança de realização da atividade para que metas sejam atingidas, não existindo extração do limite tênue entre atos constrangedores e a conduta de cobrança dos seus trabalhadores. Ainda, o documento aborda que os atos vexatórios são vistos em casos isolados, apresentados apenas por alguns indivíduos, não sob a coletividade da empresa, de modo a não figurar como direito difuso (TRT, 2018).

A Ômega afirma que um de seus pilares é o respeito e bom relacionamento entre os funcionários, independentemente do nível de hierarquia funcional. Desse modo, existe na empresa um canal de denúncia anônima para relatar casos de abusos comportamentais dentro do âmbito laboral. Ainda, há treinamentos pautados na ética

e moral da conduta dos indivíduos que possuam subordinados. Sob esse prisma, a ré afirma que apesar de todo o apoio e treinamento dado, ainda pode haver desvio de conduta de algum funcionário, e ocasionar um ato de desrespeito, mas que ao serem localizadas são breves e devidamente tratadas pela empresa, de modo que não reincidam (TRT, 2018).

Ouvidas as partes e efetuada a sentença, a qual modifica o valor da indenização para quinhentos mil reais, a ré se manifestou contra a decisão, impetrando o recurso ordinário. Assim, em agosto de 2018 o caso seguiu, a partir de decisão da primeira instância, para a apreciação da segunda instância do Tribunal Regional do Trabalho (TRT, 2018)

O recurso acima mencionado foi em face de apurado o cerceamento de apresentação de prova testemunhal, o magistrado da primeira instância acata apenas as provas trazidas pelo MPT em sua visita técnica à Ômega, e não o pedido de apresentação de prova testemunhal da empresa ré. O que resulta no acórdão proferido em março de 2019 na instância superior decidindo pela anulação do processo desde o momento da proibição da prova, salvaguardo todo conteúdo produzido anteriormente a ela (TRT, 2018).

A apreciação da questão em instância superior possui uma dilatação temporal maior que o esperado devido à juntadas de documentos e espera de decisões em outros graus de jurisdição. Contudo, a mesma reverberou em uma CPI instaurada para ouvir as testemunhas, e após o colhimento dos depoimentos a sentença proferida em julho de 2020 julga procedente a Ação Civil Pública condenando a Ômega ao pagamento de quinhentos mil reais e nas obrigações de fazer elencadas de acordo com a violação da NR-17.

Os atos praticados pela empresa Ômega contra seus funcionários perpassam a esfera jurídica individual, configurando, portanto, uma violação dos direitos difusos<sup>4</sup>.

Direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos são observados primordialmente no ordenamento brasileiro através do Código de Defesa do Consumidor, no seu art. 81, incisos I, II e III, respectivamente.

---

<sup>4</sup> Direitos difusos são, conforme o Ministério Público do Amazonas (2017), aqueles que possuem os titulares indeterminados, ou seja, quem sofre com a violação desses direitos não é um alguém em particular, mas atinge a todos, de modo simultâneo, podendo atingir inclusive os possíveis futuros lesados.

Desse modo entende Leonardo Garcia (2019) como direito difuso aquele que possui as seguintes características: a titularidade de tal direito é indeterminável, é um direito indivisível, além de que tem sua origem proveniente da ligação entre os titulares a um fato único.

Já os direitos coletivos são entendidos por Leonardo Garcia (2019) como aqueles com a titularidade determinável seja em grupos, seja em coletividades; seus direitos são indivisíveis; e sua origem está em titulares ligados a uma relação jurídica comum.

Por fim, os direitos individuais homogêneos são aqueles com titulares determináveis, além de direitos divisíveis, ambas apenas a partir da judicialização do fato, sendo os titulares ligados decorrentes de um direito comum, descoberto após a lesão do mesmo (GARCIA, 2019).

Ao observar no caso concreto, na petição inicial há a apresentação dos interesses dos funcionários figuram como direitos difusos, haja vista que as violações atingem os que trabalham na empresa a época das denúncias, bem como os futuros trabalhadores que ingressarem no emprego, caso não sejam sanadas as irregularidades.

Em documento de defesa, a empresa ré aborda que os direitos tolhidos afirmados na petição inicial tratam de direitos individuais homogêneos, que possuem como características a determinação dos indivíduos no processo, com objeto de cunho divisível, tratando-se, portanto, de situações individuais, o que demandaria, nesse caso, em ação individual, devendo receber análise de caso a caso.

Segundo Antônio Herman Benjamin e Cláudia Lima Marques (2013), o direito individual homogêneo é de um grupo com indivíduos determinados, no caso é observado quando se constata a agressão ao meio ambiente laboral, a partir da restrição ao uso dos banheiros.

Por fim, Amanda Lopes (2017) aborda que o direito individual homogêneo baseia-se no aspecto patrimonial, ao possuir pretensão indenizatória, desse modo, o indivíduo que quer a reparação pecuniária no processo busca a habilitação necessária, no caso aparece quando fala-se na jornada irregular dos trabalhadores.

Posteriormente, em sentença proferida, há o entendimento que são violadas as três tipologias do direito, o coletivo, difuso e individual homogêneo. O direito difuso, que configura, de acordo com Lopes (2017), como um direito comum a um grupo de

indivíduos indetermináveis, no caso caracteriza-se quando há a prática de assédio moral entre os funcionários da empresa; o direito coletivo propriamente dito.

Conforme disposto na Constituição Federal de 1988, em seu art.127, cabe ao Ministério Público (MP) defender a ordem jurídica na conjuntura democrática brasileira, bem como proteger os interesses indisponíveis da coletividade e dos indivíduos. Para realização de tal feito a Carta Magna confere legitimidade ao MP, através do art. 129, III, para a promoção de ação civil pública na proteção de direitos difusos e coletivos, que também encontra respaldo no art. 6º, VII, d, na Lei Complementar 75/1993 (BRASIL,1988).

No tocante à competência do caso, por se tratar de conflito na seara trabalhista, ou seja, com regulamentação pela CLT, resta à Justiça do Trabalho a competência de processar e julgar a ação. Nesse contexto, o art. 2º da Lei 7.347 de 85 aponta que as proposituras de Ação Civil Pública ocorrerão no foro em que se deu o dano (BRASIL, 1985). Desse modo, pelo evento lesivo que originou a Ação Civil Pública ter sido praticado na cidade de Campina Grande, no Estado da Paraíba, resta à justiça do Trabalho de Campina Grande, ou seja, ao Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região o foro competente para analisar o caso concreto da empresa Ômega.

A Lei nº 7.347, de 1985, por sua vez, no art. 1º, IV, adota que a Ação Civil Pública (ACP) deve ser utilizada em casos de dano moral causado aos interesses coletivos e difusos (BRASIL, 1985). Além disso, o art. 3º aponta o da ACP, podendo pedir a condenação monetariamente ou em cumprimento de obrigação de fazer, ou não fazer. Por fim, o art. 5º reitera a questão da legitimidade do MP nas ACP. Diante disso, há a comprovação da legitimidade da atuação do Parquet no caso abordado, bem como aponta o acerto na questão do uso da ação civil pública como método de defesa e a competência da Justiça do Trabalho em julgar a ação.

A respeito do pedido da tutela de urgência liminar na petição inicial, o caput do art. 300 do CPC aponta que tal tutela pode ser concedida em hipóteses que envolvem situações de dano ou risco ao processo; ainda, no §2º aborda a concessão da tutela supramencionada de forma liminar (BRASIL, 2015). Ainda, a Lei nº 7.347, de 1985 aborda no art. 12 que permite ao Juiz a concessão de mandado de liminar (BRASIL,1985).

Os depoimentos e as reclamações colhidos na empresa Ômega corroboram para a comprovação da violação do ordenamento jurídico trabalhista visualizados através dos atos praticados aos funcionários da mesma, além disso, a Ação Civil

Pública possui fundamentação pautada em elementos constitucionais, legais, jurisprudenciais e doutrinária (TRT, 2018).

Além disso, ainda existe a possibilidade de dano, uma vez que já houveram outras ações contra a empresa e o mesmo comportamento irregular continua a ser executado, cabendo, portanto, o pedido efetuado na petição inicial da tutela de urgência, a respeito da adequação da conduta de modo a ser executado de imediato através dos efeitos da mesma, o qual foi acatado em decisão do Tribunal. (TRT, 2018).

Ainda, há o questionamento acerca da utilização da Portaria Secretaria de Inspeção do Trabalho/ Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho nº 9 de 2007 - a qual aprova o Anexo II da NR 17 - visto que há entendimento doutrinário e jurisprudencial pautado na inconstitucionalidade da edição da Portaria, conferindo à União, através do art. 22, I da Carta Magna a legitimidade de legislar sobre o direito do trabalho, não um órgão do Executivo, como o Ministério do Trabalho e Emprego, cabendo a este apenas a regulamentação da lei, sem interferir na redação da mesma. Contudo, a vertente ideológica utilizada na condução do processo, entende que a NR-17 outorga eficácia efetiva ao art. 200 da CLT, garantindo, desse modo a saúde e segurança do trabalhador no âmbito laboral.

A empresa Ômega possui outras ações em trâmite judiciário a respeito da prática dos mesmos abusos contra seus funcionários, como a prática discriminatória, a irregularidade da higiene e saúde do ambiente laboral, a restrição ao uso do banheiro e a jornada de trabalho irregular, de modo a atingir questões constitucionais, trabalhistas, civis e de qualidade de vida, também abordadas na Ação Civil Pública ora analisada. Há necessidade, portanto, de espera no resultado processual, devido principalmente à outras decisões em aberto sobre a mesma temática e empresa, o que deixa o processo sem finalização (TRT, 2018).

Em detrimento a isso, a procedência da condenação ainda está em discussão na justiça - principalmente quando se percebe que as práticas abusivas tornaram-se um *modus operandi* da empresa, visto que tais medidas, como a restrição ao uso do banheiro, eram institucionalizadas - tanto nos termos da indenização de danos morais, quanto nos termos das multas em razão do descumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, de modo que haja a imprescindível dissolução dos atos praticados na empresa, bem como a perpetuação da abolição de tais atitudes desrespeitosas, e a restauração do ambiente de trabalho.

## 4 O ASSÉDIO MORAL: CARACTERIZAÇÃO, CONSEQUÊNCIAS E RESPONSABILIDADE JURÍDICA

Assédio moral no trabalho é uma temática que vem ganhando relevância no Brasil, sobretudo a partir das décadas de 1990 a 2000. Adriano Lopes (2001) e André Aguiar (2005) afirmam que a prática dos abusos no Brasil é antiga, datada no Período Colonial, através da prática de maus-tratos direcionados aos escravos – hoje tais atos são observados como modelo de violência física e moral, além de desrespeito à dignidade humana - contudo, à época os cativos não eram dotados de personalidade jurídica e não encontravam amparo na justiça, visto que, não eram considerados pelos seus senhores e patrões como seres humanos.

Ricardo Antunes (2009) identifica que, diante da acumulação de capitais, especialmente a partir da década de 1970, o capitalismo vem adotando uma lógica mais perversa, através do neoliberalismo, de modo a revelar uma crise estrutural, com consequências sociais profundas. Assim, o estímulo à produção e ao consumo estão gerando níveis elevados de exploração do trabalhador, que podem ser considerados desumanos, resultando na redução de postos de trabalho, impondo ao trabalhador a necessidade de aceitar as más condições para fugir do desemprego e viabilizar a manutenção das suas necessidades básicas.

Outrossim, o fenômeno do assédio é antigo e pode ser entendido como qualquer ação ou prática que afete um trabalhador, na sua atividade funcional, com o objetivo de prejudicar e pressionar a pessoa de modo a eliminá-la ou afastá-la, podendo afetar a qualidade de vida dos trabalhadores, levando à doenças físicas, psíquico-emocionais e sofrimento no trabalho (GARBIN, FISCHER, 2012).

### 4.1 Caracterização do assédio moral

Segundo a Conselho Nacional do Ministério Público (2016), o assédio moral caracteriza-se pela prática de violência verbal respaldada em conteúdos de cunho humilhante, podendo perpassar o caráter da comunicação ofensiva e abranger outros tipos de violência como a física e a psicológica, gerando, portanto, desconforto, perturbação da paz, diminuição de autoestima e possível desvinculação do trabalho, de modo a afetar diretamente a dignidade e a liberdade da vítima.

As formas de assédio no âmbito do trabalho são, de acordo com o Conselho Nacional do Ministério Público (2016), o assédio sexual e assédio moral, sendo aquele, ao contrário deste, de fácil reconhecimento, o que corrobora para a execução das denúncias por parte da vítima. O assédio moral compõe-se de atos sutis e velados, de tal modo que é menos conhecido, e, portanto, menos denunciado.

O que se entende, de modo geral, é que o assédio moral atinge a honra e moral da vítima, seja através de atitudes que constrangem ou depreciam o indivíduo, seja através de atos discriminatórios que ocorrem de modo corriqueiro, por um longo período de tempo, como, por exemplo, a aplicação de apelidos pejorativos ou a utilização de posição hierárquica superior para humilhar algum funcionário.

Segundo Mauricio Delgado (2019), assédio moral conceitua-se como a prática de atos de forma reiterada por um indivíduo com o intuito de perturbar o equilíbrio emocional de outrem através do uso de atitudes, sinais verbais ou corporais visando atingir, de modo negativo, a autoestima ou o emocional do oprimido.

Ricardo Resende (2020) entende assédio moral como a incessante realização de perseguição ao trabalhador, de modo a atingir e ferir sua dignidade através de atitudes constrangedoras e humilhantes, o que reverbera negativamente na saúde psicológica do indivíduo. Ainda, há de se observar que um dos objetivos da prática de tal violência é o afastamento do indivíduo do vínculo empregatício, de modo que ele busque o desligamento.

Ricardo Resende (2020) estipula o lapso temporal de três anos de atos típicos e contínuos de violência para configurar-se de fato o assédio moral. Contudo, algumas doutrinas entendem ser possível efetivar tal caracterização em tempo menor. Sob esse prisma, a constância e assiduidade por um longo período temporal também caracterizam o assédio moral.

De acordo com o entendimento jurisprudencial, o assédio moral no trabalho consiste em expor o trabalhador, repetidamente, durante grande lapso temporal, um cenário pautado em humilhação e constrangimento, enquanto o mesmo executa suas funções laborais. Situações como essas são comumente observadas em relações de hierarquia que agem de forma autoritária, as quais são baseadas em atitudes desrespeitosas e desumanas, de modo a causar desestabilização entre a vítima e o meio de trabalho. (TRT-15, 2021).

Entende o STJ que o assédio moral é qualificado como a execução repetitiva de ações de cunho persecatório por parte do superior, de modo a enfatizar a posição

hierárquica, tendo por intuito a depreciação do indivíduo diante de seus colegas de trabalho (BRASIL, 2021). O Tribunal Superior do Trabalho, por sua vez, comprehende que o assédio moral consiste na violência psicológica efetivada sistematicamente contra um indivíduo enquanto exerce sua atividade laboral, manifestada através de atitudes recorrentes que atinjam a integridade do trabalhador (BRASIL, 2021).

Sob a perspectiva de Margarida Barreto (2005), o assédio moral constitui um tipo de violência que possui como consequência danos em várias esferas da vida do indivíduo. Nessa vertente de interpretação, conceitua-o como uma violação – intencional e recorrente – dos direitos, de forma a atingir, sutilmente, a integridade e a dignidade da vítima, através, por exemplo, de falas e gestos, de modo a estabelecer uma posição de domínio sobre a vítima, a qual aceita as ridicularizações sem poder contestar. Ainda, aborda o assédio moral como uma conduta violenta que possui o escopo de provocar a desestabilização emocional, bem como a desmoralização da vítima, o que corrobora para um ambiente de trabalho hostil.

De acordo com o entendimento do TRT-7 (2018), o assédio moral, possui a particularidade de perseguição frequente de um trabalhador subordinado pelo seu superior hierárquico, com o intuito de depreciar a imagem da vítima no ambiente de trabalho. Além disso, aborda-se que os pressupostos para a prática do assédio moral são delimitados como um ato que perpassa o rigor, tornando-se violento, através de gestos e palavras proferidas de forma oral ou escrita, de modo a ameaçar a integridade do assediado através da violência psicológica constante, colocando o trabalhador em situações vexatórias e humilhantes.

Ademais, segundo o entendimento do TRT-3 o assédio moral configura uma violência sistemática – seja entre colegas, seja entre subordinados e superior hierárquico – de cunho psicológico, realizada com assiduidade, estendendo-se sobre um significativo lapso temporal, com o objetivo de prejudicar o equilíbrio emocional do assediado. Apesar de possuir alguns desses elementos constatados, as práticas esporádicas, ou até mesmo um local de trabalho insalubre não são caracterizados como assédio moral, necessitando dos critérios de ação, assiduidade e manutenção da violência (PINTO, 2008).

Segundo Alice Barros (2016), existem elementos próprios do assédio moral, que são observados na análise doutrinária e jurisprudencial, os quais são: o grau de violência psicológica aplicada no ato; a continuidade durante o espaço temporal dos atos, de modo a constituir caráter permanente; o objetivo de atingir a integridade do

indivíduo, suscitando em danos psicológicos (através de alterações psicopatológicas) ou morais (lesa os direitos da personalidade), de modo a afastá-lo do âmbito laboral; a efetivação do objetivo, ou seja, o surgimento de dano psíquico oriundo da situação vivenciada, de modo a haver tal nexo causal, corroborando para o desequilíbrio emocional do assediado.

Conforme entende Marie-France Hirigoyen (2015), o assédio moral no trabalho define-se como a prática de atos abusivos – sejam eles esboçados através de gesticulações, palavras ou comportamentos –, de modo sistemático e constante, contra a dignidade ou integridade do indivíduo, na seara física ou, na psíquica, corroborando para o desgaste no ambiente de trabalho, de modo a deixá-lo insalubre.

De acordo com Marilena Chauí (1984), a violência trata de uma desigualdade, de modo que é exercida para demonstrar domínio sobre outrem, seja através da ação direta ou indireta. Dessa forma, o ato impositivo de silenciar algum indivíduo incorre como ato violento, o qual, de modo internalizado, emana obediência, ou seja, a figura do dominado abre mão de seus desejos e vontades, de sua fala, e fica condicionado ao interesse do dominador. Evidencia-se, portanto, a perda da autonomia do indivíduo.

O assédio moral é tendencioso a proceder de tal forma, visto que, por medo, ou subserviência, o empregado sofre em silêncio após atitudes vexatórias realizadas em âmbito laboral.

No que diz respeito às convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT), destaca-se a de número 155, a qual o Brasil ratificou em 1992, e que versa a respeito da saúde no ambiente de trabalho, abrangendo não apenas a relação com exames ou doenças, mas também com os elementos do trabalho que interferem no funcionamento físico e psicológico dos trabalhadores. Sob essa perspectiva, o assédio moral fere o direito à saúde, visto que é caracterizado como violência psicológica (CALVO, 2020).

Ademais, a convenção de número 190 da OIT, de 2019, trata da violência e do assédio moral na relação de trabalho. O Brasil, apesar de ter ratificado várias das convenções da OIT, não ratificou essa em específico, de modo que nosso ordenamento jurídico não aderiu à conceituação e às características atribuídas expressamente na convenção.

Conceitua-se violência e assédio, de acordo com o artigo 1º da Convenção nº 190 da Organização Internacional do Trabalho (2019), como um grupo de atos e

condutas intoleráveis socialmente, ou quiçá apenas a ameaça da execução das mesmas, manifestadas tanto em um ato singular e único, quanto de modo contínuo e recorrente, possuindo o escopo de desencadear danos para o trabalhador nas searas física, psicológica, econômica e sexual.

Adriana Calvo (2020) entende que a OIT não determina um conceito restritivo, mas sim amplo, o que deixa margem, como preconizam os arts 2º e 3º da Convenção ora mencionada, para que os países definam legalmente, e de modo separado, os tipos de violência no trabalho, bem como reconhecem quais os ambientes onde se estende a prática do assédio.

Além disso, analisa-se que a conceituação da OIT entende que apenas um ato de violência já caracteriza o assédio, enquanto a doutrina e jurisprudência trabalhista brasileira entendem que para a ocorrência de fato do assédio moral seja necessária a repetição do ato, e não um ato isolado, que se caracterizaria como agressão moral.

Sob tal perspectiva, ao reconhecer tal violência no âmbito laboral, a OIT entende que tais atos desencadeiam em violação dos direitos humanos, ameaçando a dignidade da pessoa humana e sua personalização.

Mesmo que o Brasil não tenha ratificado a Convenção nº 190, pode incidir, segundo o art. 8º da CLT, na qual a Justiça do Trabalho utiliza o entendimento da OIT como direito comparado para decisões na temática do assédio moral. Outrossim, caso o Brasil ratifique a Convenção, algumas modificações podem tornar-se necessárias, como a adaptação da conceituação na doutrina e jurisprudência, no sentido de entender como assédio moral a unicidade do ato, e não apenas a continuidade do mesmo.

A ratificação da Convenção nº 190 da OIT pelo Brasil apresentaria um grande avanço legislativo e judicial, uma vez que trataria expressamente da matéria, abordando o que é o assédio moral, onde e como se enquadra, bem como pode ser punido. Desse modo, não existiria apenas a analogia, ou entendimento doutrinário acerca da temática, e sim a possível normatização do assédio moral. É notório que algumas consequências positivas podem ocorrer, como desencadeamento de um sentimento de maior segurança por parte das vítimas em denunciar os casos, sabendo que a lei resguarda seu direito, e sabendo que há punição para tal.

Além disso, a incorporação do entendimento de que não há necessidade de reincidência para constar a prática de assédio moral, também traz um grande avanço, pois o terror psicológico realizado pelo autor do assédio marca a vítima de forma

negativa, mesmo que em um único ato, podendo prejudicá-la em alguma seara de sua vida. Desse modo, a unicidade do ato de violência é um conceito interessante para ser aplicado no ordenamento jurídico brasileiro, pois evitaria o adoecimento, ou a piora da saúde do trabalhador lesado, que, por sua vez, evitaria consequências psicopatológicas, e previdenciárias (no que tange às aposentadorias precoces e auxílio doença).

O assédio moral no âmbito laboral pode se manifestar por meio de diferentes espécies distintas, cada qual consubstanciando por um conjunto próprio de características. São eles: o assédio moral vertical (subdividido entre ascendente e descendente), o assédio moral horizontal, e o assédio moral misto, que serão abordados detalhadamente a seguir (VASCONCELOS, 2015).

O assédio moral vertical ocorre entre indivíduos que não estão na mesma posição hierárquica dentro da empresa (VASCONCELOS, 2015). Deste modo, ele se subdivide em: ascendente – no qual os chefiados praticam assédio em direção a seus chefes – e descendente – ocorre quando o assédio parte de atos do chefe em relação ao chefiado. Este último é notadamente mais grave, uma vez que constitui nítido abuso de direito, vislumbrado no abuso do poder empregatício realizado em face dos hierarquicamente subordinados (RESENDE, 2020).

Já o assédio moral horizontal ocorre em meio aos próprios funcionários, entre colegas de profissão, não existindo discrepância hierárquica entre os indivíduos, ou seja, estão no mesmo *status* hierárquico (RESENDE, 2020).

O assédio moral misto é aquele em que há a realização tanto do assédio vertical, quanto do assédio horizontal, agindo-se em coautoria contra um determinado indivíduo (DELGADO, 2019).

Ainda, de acordo com Mauricio Delgado (2019), é possível visualizar as diferentes tipologias de ocorrência do assédio moral sob a perspectiva da CLT. Desse modo, é previsto nas alíneas “a”, “b” e “e” do art. 483 da CLT situações como a exigência de realização de atividade em que não está habituado, o tratamento inapropriado por parte das chefias, bem como a efetuação de atos que ferem a hora e a dignidade dos chefiados, associadas diretamente ao assédio moral vertical descendente.

Já, em relação à alínea “b” do art. 483 da CLT, observa-se o tratamento inapropriado entre os próprios colegas de trabalho. Além disso, na alínea “j” do art. 482, elenca-se a hipótese em que há a realização, no ambiente de trabalho, de ato

que fere a honra ou a dignidade de qualquer indivíduo, caracterizando-se, portanto, como assédio moral horizontal.

Mesmo que exista uma prática abusiva entre os trabalhadores, ainda pode incidir responsabilização ao empregador, visto que, é função da empresa prezar por um ambiente de trabalho salutar, em conformidade com os arts. 2º e 157 da CLT (DELGADO, 2019).

Através de pesquisa acerca do assédio moral, Marie-France Hirigoyen (2015), aponta a prevalência do assédio moral vertical descendente no âmbito do trabalho, constatado em 56% dos indivíduos entrevistados, enquanto o assédio moral horizontal mostrou-se presente em 12%, e o misto em 29%; mesmo que exista o assédio vertical ascendente, ele ocupa uma parcela mínima na pesquisa, com 1% do total.

Outrossim, a disputa pelo poder faz com que os casos de assédio moral em ambientes corporativos sejam comumente hierárquicos descendentes. As motivações podem ser de naturezas diversas, desde a mera divergência ideológica, egoísmo, preconceito, até condições mais sistêmicas, determinadas pela política institucional. (VASCONCELOS, 2015). Assim, também entende Fernanda Serra (2017), que ambiente corporativo, como o de *call center*, é mais comum a ocorrência de assédio moral vertical descendente.

Em pesquisa realizada por Marie-France Hirigoyen (2015) acerca do assédio moral e sua prática e incidência no âmbito trabalhista, a autora pontua que existem alguns comportamentos hostis que caracterizam o assédio moral e que afetam o ambiente de trabalho, estando todos presentes nas instituições laborais. Tais comportamentos estão divididos em quatro categorias: a “deterioração proposital das condições de trabalho”, possuindo 53% de incidência nos casos analisados; o “isolamento e recusa de comunicação”, com 58% de incidência; o “atentado contra a dignidade”, incidindo em 56% das vítimas; e a “violência verbal, física ou sexual”, computando 31% dos casos.

No que se refere aos atos de deterioração das condições laborais encontram-se listados por Marie-France Hirigoyen (2015): a contestação incessante das decisões da vítima, a crítica constante e exagerada ao seu método de trabalho, de modo a tolher-lhe a autonomia; a privação aos instrumentos de trabalho; a atribuição de tarefas não compatíveis com o cargo ocupado, ou não compatíveis com a saúde do trabalhador, tornando-se difíceis ou impossíveis de realizar; o não repasse de

informações fundamentais à execução de determinada tarefa, ou o repasse inadequado das informações de modo que não seja de fácil a execução.

Já no que se refere à questão do isolamento, Marie-France Hirigoyen (2015) lista os seguintes atos como prática de assédio moral: a falta de comunicação com a vítima – inclusive o contato visual é cessado, de modo a ignorar a sua presença, restando apenas a comunicação escrita –; o isolamento, afastando e proibindo os colegas de falarem com a vítima; a interrupção constante da fala da vítima quando ela consegue falar.

No tocante à violência física, verbal ou sexual, listam-se agressões ou ameaças de leve a grave potencial. Há, nesse caso, a prática de gestos e propostas com cunho de abuso ou agressão sexual; os agressores apenas dirigem-se à vítima aos gritos e podem ocorrer danos aos seus pertences pessoais de forma proposital (HIRIGOYEN, 2015).

Por fim, Marie-France Hirigoyen (2015) lista as práticas que atentam contra a dignidade humana: fazer brincadeiras e piadas desnecessárias acerca de uma característica física ou ideológica da vítima; espalhar rumores falsos; criticar aspectos de sua vida privada; atribuir apelidos desdenhosos a fim de desqualificá-la; fazer gestos de desprezo diante da vítima; injuriar a vítima, utilizando termos obscenos; atribuir problemas físicos ou psicológicos; e desqualificá-la em frente aos colegas e superiores.

Adriana Calvo (2020), a partir de análise de jurisprudências trabalhistas, destaca os fatores predominantes que ensejam em assédio moral no Brasil. São eles: imposição de tarefas que divergem das que o trabalhador já executa, de modo a serem de difíceis ou impossíveis de serem executadas; críticas advindas com um rigor em excesso; ameaças tanto físicas, quanto verbais relacionada à perca do emprego; exposição a situações que envolvam difamação, exposição à humilhação e xingamentos; e discriminação em razão de sexo, orientação sexual, cor e religião.

Além dos atos supracitados, a Secretaria de Comunicação Social do Tribunal Superior do Trabalho, emitiu em 2019 uma cartilha de prevenção ao assédio moral no trabalho, de modo a determinar alguns atos que são considerados assédio: atribuição de apelidos pejorativos; aplicação de punições degradantes, como fazer dancinhas ou pagar prenda na frente de todos; personalização das regras de trabalho apenas para um único trabalhador, a fim de separá-lo dos outros profissionais; vigilância exacerbada realizada por superior; limitação do número de vezes e do tempo que o

indivíduo pode permanecer no banheiro; estimulação do controle de um funcionário em razão do outro, fora dos padrões hierárquicos da empresa, a fim de gerar inimizade e competitividade entre os colegas.

Outrossim, o Conselho Nacional do Ministério Público (2016) também aborda em cartilha de prevenção ao assédio moral atos que ensejam tal violência no âmbito do trabalho, como a delimitação de tarefas com prazo de tempo extremamente curto para a entrega, além da não designação de alguma atividade para o trabalhador, deixando-o sem tarefas a cumprir, e humilhando-o na frente dos colegas para demonstrar o poder do superior.

Ainda, de acordo com a Cartilha do Tribunal Superior do Trabalho (2019), existem alguns motivos causadores do assédio moral, tais quais: o abuso do poder empregatício, na categoria diretiva; o desenvolvimento e manutenção da cultura autoritária; a falta de preparo do superior na questão do gerenciamento da empresa e das pessoas; a rivalidade e a inveja no local de trabalho; e a obsessão no cumprimento de metas e horários.

A mesma Cartilha (2019) aponta quais atos não são considerados como assédio moral: a exigência de realização de trabalho de modo eficiente, a fim de cumprir as metas; o aumento de carga de trabalho, apenas considerado assédio se voltado a punir o indivíduo com maior volume de tarefas; as más condições de trabalho; e o uso de tecnologia para controlar a presença dos funcionários no ambiente de trabalho, como o ponto eletrônico.

Alguns estudiosos como Carlos Leite (2021), Luciano Martinez (2020) e Maurício Delgado (2019), entendem que há uma relação entre a prática do *bullying* e a prática do assédio moral, fazendo-se, portanto, nesse trabalho, observar tal analogia.

A Lei nº 13.185 de 2015, que versa a respeito da intimidação sistemática, apresenta a prática do *bullying*, como uma modalidade de assédio moral, conforme entende Mauricio Delgado (2019). De acordo com Luciano Martinez (2020), tal norma possui conceituações de grande utilidade no entendimento do assédio moral, podendo ser usada de modo análogo para a compreensão de tal instituto. Sob tal perspectiva, Carlos Leite (2021) entende que o *bullying*, representado na supracitada legislação pode ser utilizado de modo análogo para a caracterização do assédio moral, em qualquer situação, inclusive a laboral.

Desta maneira, a lei conceitua a intimidação sistemática em seu art. 1º, §1º como qualquer conduta que envolva a prática de violência de cunho físico ou psicológico, de forma reiterada e intencionada, realizada contra o indivíduo ou coletividade com o escopo de promover a intimidação ou agressão, proporcionando desconforto emocional à vítima, firmando a condição desequilibrada de poderio entre os envolvidos, de modo a ser obter-se a figura do violentador e a do violentado (DELGADO, 2019).

Ainda, Carlos Leite (2021) encontra o subsídio de tal entendimento análogo ao observar a classificação proposta no art. 3º da lei ora mencionada – os quais são o *bullying* de cunho moral, verbal e psicológico – sendo explicitada no art. 2º, o qual determina que a prática do *bullying* consiste em realizar atos violentos que envolvem comportamentos discriminatórios, humilhantes e intimidantes, sejam eles provenientes de insultos, apelidos pejorativos, palavras preconceituosas e ameaças.

De acordo com Carlos Leite (2021), deve-se analisar o art. 5º da Lei 13.185/2015 também de modo análogo à relação empregatícia, visto que a prática de *bullying*, ou assédio moral, interfere na qualidade do meio ambiente de trabalho, uma vez que desestabiliza psicologicamente os trabalhadores, cabendo, dessa maneira, a obrigação por parte das chefias em assegurar medidas de combate e prevenção a essa tipologia de violência no âmbito laboral.

No tocante ao meio ambiente de trabalho, observa-se, que ele possui entendimento legal a partir do art. 225 da Constituição Federal de 1988, o qual versa a respeito do direito de todo indivíduo a um meio ambiente equilibrado. Apesar de intrinsecamente ligado à natureza, tal direito proferido nesse artigo estende-se ao ambiente de trabalho, ao ambiente doméstico, ao ambiente escolar e ao ambiente social, de modo a promover o bem-estar do indivíduo em qualquer seara.

Para o meio ambiente de trabalho, em específico, é um dever do empregador proporcionar um ambiente laboral saudável, abarcando, portanto, boas condições físicas e psicológicas para o desenvolvimento de tarefas pelos seus funcionários. Uma vez que o homem necessita de um ambiente equilibrado para viver com qualidade de vida.

Desse modo, a perturbação desse ambiente de trabalho, a partir do uso excessivo do poder empregatício, ou através de mau comportamento do funcionário, de modo a lesar o bem-estar dos indivíduos que compõem esse ambiente, incide em desrespeito ao artigo 225, tornado o ambiente de trabalho hostil. Assim, a prática do assédio moral, além de ser mais propensa a aparecer em locais de trabalho que

possuem um *modus operandi* voltado para o desrespeito ao meio ambiente laboral, acaba tornando o ambiente mais hostil e insalubre, devido às violações de direitos que ocorrem juntamente a esses atos.

Diante da delimitação do que vem a ser o assédio moral no âmbito laboral, comprehende-se que essa prática violenta gera consequências, principalmente para quem sofre, de modo a afetar seu comportamento, juntamente a sua saúde física e psicológica, corroborando para o acometimento por doenças ligadas ao trabalho.

Além das consequências para a vítima, observa-se que o violentador não sai ileso da relação abusiva, de tal forma que, se levado o caso à justiça, o agressor é responsabilizado civilmente pelos atos antijurídicos praticados, incidindo a compensação pecuniária como forma de reparação aos danos causados, provenientes de ação de danos morais.

#### **4.2 Consequências da prática do assédio moral**

De acordo com Rosemari Ávila (2008) o assédio moral não aparece de repente, existem uma série de atitudes que por serem em tese apenas “brincadeira” passam despercebidas. A vítima, portanto, passa pela primeira fase do assédio ao não compreender a atitude como uma ofensa, mas sim como uma brincadeira, mesmo que de mau gosto.

A partir das repetidas ações humilhantes e vexatórias, a vítima tem a percepção que aquela atitude não a faz bem, sendo essa a segunda fase do assédio, a atitude torna-se hostilidade gratuita.

A última fase do assédio se dá caso a vítima tente reagir, assim, as violações pioram e transformam-se em uma violência silenciosa (contudo, não menos degradante que outros tipos de violência), que tem a intenção de destruir a moral da vítima através do denominado psicoterror, o qual possui uma evolução exponencialmente perigosa, que só pode ser retardada ou cessada com auxílio de outrem fora do ambiente laboral.

De acordo com Aline Capoli e Michele Silva (2017), ao ser vítima de assédio moral, o indivíduo desenvolve uma ferida inigualável, visto que a violência sofrida atinge a dignidade e moral do mesmo, perpassando os aspectos profissionais.

Conforme Marie-France Hirigoyen (2015) o indivíduo rotineiramente é cercado por uma pressão psicológica inerente ao trabalho. Contudo, a vítima de assédio moral

tende a desenvolver mais camadas de pressão, pois ela fica entre duas escolhas: manter sã a sua saúde, ou manter seu emprego. Tal decisão interfere no psicológico da vítima, visto que talvez ela não queira sair do trabalho, pois é sua fonte de subsistência, enquanto, ao mesmo tempo, esse ambiente é danoso à sua saúde, ocasionando um trabalhador doente, em um ambiente de trabalho doente.

Carmem Pfeifer (2019) afirma que há um *modus operandi* errôneo utilizado pelas empresas, que desencadeia o aparecimento de doenças ocupacionais, sendo elas: a compilação de jornadas de trabalho extensas; a incompatibilidade entre o ritmo em que o trabalho é executado e a capacidade funcional do trabalhador; o estabelecimento de metas com prazos curtos para o cumprimento; e a pressão para a realização do serviço ou produto com o máximo de perfeição.

Sob tal perspectiva, os trabalhos realizados em um ambiente hostil desencadeiam episódios constantes de estresse, podendo desencadear frustração, sentimento de culpa e tensão nos trabalhadores (HIRIGOYEN, 2015). Também no entendimento de Ricardo Fonseca (2003), o volume e a velocidade de execução de tarefas, além do mau relacionamento entre os trabalhadores são fatores que desencadeiam grande desgaste físico e emocional, condições características do estresse ocupacional.

Candy Thomé e Rodrigo Schwarz (2017) compreendem que o assédio moral é uma violência com suas particularidades, de modo que não se confunde com outras violências como o estresse decorrente do trabalho e a síndrome de burnout<sup>5</sup> – caracterizada pela sensação de extremo cansaço físico e mental, denominada também como síndrome do esgotamento profissional. Contudo, segundo os supracitados autores, é possível o estabelecimento de um vínculo entre tais violências e o assédio moral, de modo que uma retroalimenta a outra, podendo iniciar apenas como um estresse e desencadear, através do tempo, o assédio moral.

Ainda, Marie-France Hirigoyen (2015) aponta que as consequências do assédio moral na vítima podem ser de longo prazo, de maneira que por mais que tenha se passado muito tempo após o episódio, o indivíduo acaba lembrando constantemente

---

<sup>5</sup> A Síndrome de Burnout, ou síndrome do esgotamento profissional, constitui, portanto, um distúrbio psíquico provocado por condições de trabalho físicas, emocionais e psicológicas degradantes, manifestada por redução da produtividade, insatisfação pessoal, desestabilização emocional, e despersonalização do indivíduo como profissional (PÊGO, 2016).

da violência sofrida, seja acordada em pensamentos e devaneios, seja dormindo através de pesadelos.

Sob a perspectiva de Rita Garcia Pereira (2009) os efeitos do assédio moral caracterizam-se como doença profissional, visto que são oriundas de práticas negativas incidentes de forma continuada no indivíduo, enquanto o mesmo está em seu ambiente de trabalho, sob a segurança do contrato laboral e da CLT. No Brasil, o Ministério da saúde desenvolveu, a partir de 1999, uma lista com as possíveis doenças ocupacionais, as quais abarcam algumas patologias físicas e psicológicas ocasionadas no assédio moral.

Em análise de Mariana Benites e Erika Campos (2013) o art. 20 da Lei nº 8.213 de 1991 considera como acidente trabalhista as doenças desencadeadas pela atividade laboral. Por sua vez, o Decreto nº 3.048 de 1999, em seus anexos apresenta listas de materiais encontrados no ambiente de trabalho que podem causar danos à saúde do trabalhador, sendo apenas a partir de uma adição ao texto do Decreto mencionado, realizada pelo Decreto nº 6.957 de 2009, que doenças de cunho mental foram sendo trazidas à tona como decorrentes do âmbito laboral.

De acordo com dados da Organização Mundial de Saúde (2004) (tradução livre), as modificações relativas à saúde da vítima são observadas a partir de três esferas: a psicopatológica, ligada diretamente ao psicológico da vítima; a psicossomática, que engloba os sintomas físicos que possuem origem de alteração psíquica; e a comportamental. Nesse contexto, os sintomas mais comumente encontrados são: a depressão; o transtorno de estresse pós-traumático; e, a ansiedade generalizada, de modo eles afetam capacidade laborativa da vítima e o seu desempenho em outras atividades.

No tocante às reações psicopatológicas da vítima de assédio moral incluem-se a ansiedade e suas variantes; a depressão; as alterações de humor; e, a distimia, ou irritabilidade. Já as consequências psicossomáticas abarcam a hipertensão arterial, crises asmáticas, desenvolvimento de úlceras no estômago, labirintite, enxaqueca, dores musculares oriundas de tensão e alopecia. Por fim, a sintomatologia comportamental decifra-se nos quadros de agressividade, ingestão exagerada de bebidas alcoólicas e entorpecentes, desenvolvimento de transtornos alimentares, aumento do tabagismo, isolamento e disfuncionalidade sexual (OMS, 2004) (tradução livre).

Arthur Nascimento e José Neto (2017) apontam que as consequências psíquicas do assédio moral tendem a induzir o indivíduo a apresentar um comportamento agressivo, tanto contra si quanto contra as pessoas que o cercam. E, para inibir a agressividade de seus pensamentos e comportamentos, as vítimas de assédio tendem a consumir excessivamente bebidas alcoólicas.

Em conformidade a isso, em estudos realizados por Marco Aurélio Barreto (2006) acerca dos indivíduos que sofreram assédio moral no trabalho, o autor constatou que o consumo de entorpecente e álcool são utilizados comumente como meio para tentar esquecer a violência sofrida. Observa-se, também a reprodução dos atos violentos no ambiente doméstico da vítima, e, ainda, ocorrência eventual de pensamentos característicos de ideação suicida.

Em concordância com as ideias anteriores, Regina Rufino (2006) constata que o meio familiar de vítimas de assédio pode torna-se insuportável a partir do possível desenvolvimento de comportamento de agressão e irritabilidade do indivíduo violentado, em consequência da violência por ele sofrida, podendo haver interferência em seu relacionamento e compromissos familiares.

No que tange às consequências na saúde física do trabalhador, Suzana Tolfo e Renato Oliveira (2013) observaram a presença sintomatológica de cefaleia, alterações digestivas, sensação de cansaço persistente, desenvolvimento de doenças cardíacas, estresse e hipertensão arterial.

De acordo com Marlene Arenas (2013), algumas consequências do assédio moral precisam ser evidenciadas, como, por exemplo, a perda da autoconfiança, da motivação, da criatividade, da sociabilidade, dos prazeres da vida, todos estes decorrentes da lesão emocional oriunda dos atos de violência. Ainda, a autora (2013) aponta a dificuldade de reinserção da vítima no mercado de trabalho, de modo que quando esta consegue alguma estabilidade laboral, tende a sujeitar-se a qualquer tipo de comportamento danoso, de modo a prejudicar ainda mais a qualidade de sua saúde e de desempenho no trabalho.

Conforme Margarida Barreto e Roberto Heloani (2013) a vítima do assédio moral desenvolve algumas características em face da violência sofrida, como a dificuldade de concentração e de memorização, além da dificuldade em desenvolver confiança nas pessoas.

Sob a perspectiva do estudo de Marie-France Hirigoyen (2015), os sintomas iniciais apontados pelas vítimas são ansiedade generalizada, estresse, depressão,

alterações psicossomáticas e estresse pós-traumático. A autora (2015) aponta ainda que os indivíduos assediados moralmente sentem-se envergonhados, humilhados e começam a perder o prazer pelo trabalho, de modo que neuroses, paranoias e psicoses são observadas no comportamento da vítima.

Em conformidade com o entendimento de Nuno Namora e Nelson Santos (2013), a prática de atos que acarretam em assédio moral ocasiona nos indivíduos violentados consequências observadas no prejuízo à autoestima da vítima, em casos de estresse pós-traumático, ansiedade e depressão, e baixo rendimento nas atividades laborais. Desse modo, os autores frisam que os desenvolvimentos das patologias mencionadas podem vir a desencadear a intensificação do consumo, quiçá a dependência de substâncias lícitas e ilícitas, além de poder resultar, em último caso, em suicídio da vítima.

Ainda, Suzana Tolfo e Renato Oliveira (2013) abordam, a partir de análise do comportamento dos indivíduos assediados moralmente, algumas das consequências na saúde psíquica das vítimas, como os quadros de crise de choro, aspectos de irritabilidade, mudanças comportamentais, desregulação do ciclo de sono, desenvolvimento de quadro de síndrome do pânico e depressão, chegando até ao suicídio.

A partir da análise de Marie-France Hirigoyen (2015), a razão principal da prática do assédio moral é fazer com que o indivíduo saia do emprego em questão, e em muitos dos casos esse é realmente o resultado da prática de tais atos. Contudo, ao observar a vítima, comprehende-se que ela está debilitada o suficiente para não conseguir um espaço no mercado de trabalho, o que fica mais complicado quando é sabido que o mercado em si dificulta a volta de indivíduos que estão passando por situação de recuperação de saúde em decorrência de assédio moral, visto que associa a imagem desse tipo de trabalhador a ideia de eventual baixo rendimento ou produtividade oriundos das sequelas da violência sofrida.

Sob o mesmo prisma, Rosemari Ávila (2008) pontua, além das consequências voltadas à vítima, o assédio moral também prejudica a empresa, tanto a partir do absentísmo, quanto da mancha na reputação e na imagem da empresa, da maior rotatividade não programada de funcionários, e, também, dos prejuízos patrimoniais decorrentes de custas judiciais.

Suzana Tolfo e Renato Oliveira (2013) apontam que as empresas privadas que possuem casos de assédio moral sofrem as consequências da prática dos atos não

apenas judicialmente, havendo também uma frequente diminuição da produtividade da empresa, surgimento de um grande volume de licenças médicas e demissões, ocorrência de passivo trabalhista devido à prestação pecuniária ligados às condenações do dano moral, além de multas.

No que tange à questão das consequências para as empresas que corroboram para o assédio moral, a Organização Mundial de Saúde (2004) (tradução livre) aponta que tal posicionamento da empresa pode desencadear um maior número de faltas de funcionários no trabalho em detrimento à ocorrência de doenças ocupacionais, além de custos com contratação, treinamento de novos empregados, aposentadoria e auxílio doença.

A OMS (2004), ainda, aponta que pode haver diminuição na competitividade, na qualidade do produto e na produtividade da empresa, de modo a gerar insatisfação, desmotivação e um ambiente de trabalho tóxico, comprometendo, assim, a capacidade produtiva da mesma. Associa-se também a tais repercussões negativas, o afastamento dos clientes, e a má fama da empresa no mercado.

Sob a perspectiva de Marlene Arenas (2013), as consequências para as organizações interferem diretamente na lucratividade da companhia, visto que a qualidade de serviço e a baixa produtividade associados à menor eficiência, à falta de interesse, à perda de empregados, à alta rotatividade, à falta excessiva por problemas de saúde, reduzindo o número de interessados nos produtos ofertados, acabam por diminuir consideravelmente o patrimônio e o prestígio da empresa.

Conforme Mauricio Cardoso, Janice Cardoso e Simone Santos (2013), em análise da rotatividade e do absenteísmo<sup>6</sup> em empresas nas quais ocorreram episódios de assédio moral, observou-se que tais práticas influenciaram no preço do produto, e, concomitantemente na diminuição do lucro da empresa. Dessa maneira a empresa passa a ter uma considerável diminuição em seu capital total, além de, repercussivamente, o consumidor precisar pagar mais caro pelo mesmo produto.

Em consonância ao absentismo no trabalho decorrente do assédio moral, os resultados de pesquisa realizada por Marie-France Hirigoyen (2015) apontam que os trabalhadores avaliados, que ficaram doentes devido às violências sofridas, terminam poroccasionar uma média de 138 dias de afastamento do trabalho. Após ser submetida a atos de assédio moral, há uma tendência de que a vítima comece a não ir para o

---

<sup>6</sup> O termo absenteísmo tem neste trabalho o seguinte significado: a falta de assiduidade por parte do trabalhador no ambiente laboral, seja por atraso ou por não comparecimento.

trabalho, como um reflexo para evitar a repetição da violência. Nesse panorama, observa-se, também, frequentes dissoluções de contratos de trabalho, acompanhados comumente da apresentação de atestados médicos comprovando os danos físicos e psicológicos da vítima (ÁVILA, 2008).

Sob a perspectiva da organização, as faltas constantes do indivíduo ao trabalho é um ato danoso para a empresa, visto que esta deverá gastar na contratação e aperfeiçoamento profissional de outro indivíduo, caso necessite efetuar tal substituição. Somado a tal problema, se o trabalhador adoecido for especialista na atividade que desempenha, é encontrada uma dificuldade da empresa para substituição imediata, desencadeando maior gasto (PAMPLONA FILHO, 2006).

Jorge Luiz Silva (2005), por sua vez, discorre que a diminuição da produtividade na empresa também pode ser muito prejudicial e onerosa. Em resultado de sua pesquisa, observou-se que 80% da queda da capacidade de trabalho de cada indivíduo é ocasionada pelo assédio moral. Ainda, aponta como impacto econômico para a empresa o gasto com o pagamento de remuneração para trabalhadores que não mantém os índices ideais de produtividade, além de retardar a eficiência de grupos de trabalho. Ademais, a pesquisa aponta que o autor do assédio passa de 5% a 10% do seu tempo de trabalho fazendo planos ou mesmo executando atos que constituem assédio moral.

Pamplona Filho (2006) aborda que ao saber que os atos de assédio moral na empresa não obtiveram as consequências punitivas esperadas aos seus autores, os trabalhadores que passam pela mesma situação sentem-se inseguros, e exasperados, o que, indiretamente, atinge também a empresa, pois os funcionários afetados não rendem no trabalho o suficiente, por conta do sentimento de medo constantemente presente.

No que se refere à grande rotatividade em empresas que possuem casos de assédio moral, Maria Aparecida Alkimin (2005) entende que tal fato se dá em decorrência das substituições secundárias às demissões, ou às transferências de funcionários para outras localidades. Ainda, afirma que há consequências monetárias para a empresa, como as despesas com encargos trabalhistas e com a contratação e treinamento de um novo membro, de modo que o tempo de adaptação deste pode gerar retardo na produtividade da empresa.

Pamplona Filho (2006) entende, ainda, que a constante mudança de indivíduos na empresa devido à referida rotatividade de funcionários gera desconforto, medo e

inseguranças nos trabalhadores, influenciando em sua produtividade também, já que desconhecem os motivos das demissões, fomentando o medo da perda do seu emprego por demissão em massa.

Ainda, Márcia Guedes (2003) entende que o ser humano tem o trabalho como um dos pilares da sua satisfação pessoal e de reconhecimento e prestígio social, além do despertar da sua segurança econômica. O assédio moral, ao afetar a vida social da vítima, atinge, portanto, a forma como o homem se vê e se idealiza. Dessa maneira, o indivíduo começa a enxergar sua vida de modo desagradável, e sua autoestima decai consideravelmente. Como válvula de escape de tais sentimentos, o trabalhador pode se afastar do seu núcleo social e familiar, ou até descontar seus sentimentos reprimidos e frustrações nos seus amigos e familiares.

Conforme entendimento de Suzana Tolfo e Renato Oliveira (2013), no que se refere aos chamados fatores subjetivos das consequências às vítimas de assédio moral, alguns pontos são de importante destaque, como o desenvolvimento de conflitos entre os familiares, o afastamento da vítima dos círculos de convivência e, o descontentamento com o trabalho exercido, ocasionando baixa produtividade e insatisfação pessoal.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (2004) (tradução livre), as marcas do assédio moral na vítima são profundas, podendo reverberar em todos os âmbitos de sua vida. Na questão familiar, além de poder desencadear um enfraquecimento dos vínculos afetivos com os filhos e o cônjuge – o que pode desencadear, por exemplo, queda no rendimento escolar do infante e/ou, separação conjugal – observa-se também um aumento de despesas da casa, visto que consultas médicas e compras de medicamentos são realizadas com mais frequência, em decorrência do aparecimento de comorbidades relacionadas à violência sofrida.

No tocante às questões sociais, Nuno Namora e Nelson Santos (2013) entendem que a lesão sofrida no assédio moral perpetua-se na vítima e reverbera em seu comportamento em sociedade, o que principalmente evidencia-se pela manifestação de episódios de agressividade. Ainda, o assédio provoca um grande montante de custos sociais provenientes do absentismo, baixa produtividade, auxílio doença e aposentadoria antecipada, o que atinge, em última instância, a Seguridade Social brasileira.

Marlene Arenas (2013) e Sandro Melo (2001) por sua vez, compreendem que as consequências à sociedade estão intimamente ligadas à previdência social e os

gastos decorrentes de afastamento do trabalho, do tratamento de doenças ocupacionais e do apoio social que o indivíduo violentado deve receber ao decorrer da vida. Além disso, o afastamento social é intimamente ligado ao fator do desemprego e à perda de empregados eficientes – nos quais são investidos educação e capacitação profissional.

Já Mariana Benites e Erika Campos (2013), fazem alusão aos benefícios sociais de curto e longo prazo a serem utilizados pelas vítimas de assédio moral, em detrimento da incapacidade laboral adquirida após os atos de violência física e psíquica – visto que os mesmos são considerados acidentes de trabalho –, de modo que o mesmo fica impossibilitado de retomar às atividades trabalhistas por um determinado período, frisando-se que quem suporta tal carga econômica é o Estado, bem como a sociedade, que contribui monetariamente para a Previdência Social.

A saúde e o bem-estar do trabalhador perpassam a característica de interesse individual e adentram no interesse coletivo, visto que passa a ser tratado como questão de saúde pública, haja vista que os encargos das consequências à saúde em detrimento de adoecimento laboral tornam-se encargos previdenciários, conforme fica evidente no art. 20, I da Lei nº 8.213 de 1991.

Em face disso, o auxílio doença decorrente do acidente de trabalho trata-se de um benefício social prestado, de forma mensal, ao indivíduo segurado pela Previdência Social, no qual sofreu danos intensos à saúde, que acabaram por incapacita-lo para a realização das atividades laborais, sendo, portanto, afastado de suas obrigações profissionais por período superior a quinze dias, os quais a empresa responde pelo contrato trabalhista (ÁVILA, 2008).

Outrossim, conforme entende o art. 118 da Lei nº 8.213 de 1991, o indivíduo que sofre acidente trabalhista, garante pelo menos por doze meses, o seu contrato de trabalho com a empresa após a alta médica (BRASIL, 1991). Nesse sentido, quem se responsabiliza pelas despesas do infortúnio nesse período de um ano é o órgão Previdenciário, a qual a empresa fica obrigada a fazer depósito regular no Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) (ÁVILA, 2008).

No tocante à questão da antecipação do benefício da aposentadoria, o qual caracteriza-se pela desvinculação do indivíduo do meio de trabalho, de forma remunerada, de forma mais rápida que o normal, seja por invalidez – quando os segurados possuem alguma incapacidade permanente em razão do trabalho, que o impossibilite de realizar atividades laborais – seja por aposentadoria proporcional ao

tempo de serviço, em detrimento da tentativa de fuga de ambientes de trabalhos hostis, como o *call center*. Desse modo quem arca com os custos de tais benefícios ao trabalhador é o órgão Previdenciário.

O Estado, portanto, é responsável por “pagar a conta” das práticas de assédio moral, uma vez que é ele que dará apoio na questão da assistência social e na reabilitação da vítima, além do pagamento dos benefícios legalmente assegurados aos indivíduos que se afastaram da atividade laboral em decorrência do assédio moral.

De acordo com Mauro Schiavi (2016), o assédio moral além de comprometer o ambiente de trabalho, a vítima, e a sociedade, acarreta efeitos negativos ao contrato trabalhista, visto que o trabalhador perde o interesse no desenvolvimento de atividades na empresa, desencadeando uma diminuição de produtividade e deixando o ambiente e os funcionários doentes.

Luciano Martinez (2012) entende que o contrato de trabalho, legalmente caracterizado no art. 442 da CLT, é conceituado como um negócio jurídico que obriga dois indivíduos, sob oferta de remuneração, a desenvolver atividade laboral, sendo um deles responsável pela realização do trabalho, enquanto o outro pelo pagamento e pelos riscos da atividade a ser realizada.

Amauri Nascimento (2001), por sua vez, acrescenta que existe entre tais indivíduos a obrigação de serem cumpridas as ordens proferidas por superior hierárquico, desenvolvendo uma dependência na relação empregatícia, popularmente entendida como subordinação.

Nessa ótica, Sérgio Martins (2007) sintetiza que a subordinação nada mais é do que a sujeição do empregado às ordens emitidas por seu superior, ou seja, no contexto trabalhista, o empregador. O abuso de poder do empregador para com o empregado ou o mau procedimento do trabalhador – ou seja, incompatibilidade com normas éticas e sociais –, que infrinja a dignidade de outrem, podem ser classificados como práticas de assédio moral.

Também, sob tal perspectiva, Maria Aparecida Alkimin (2005) constata que o assédio moral incide como inadimplemento do contrato, do mesmo modo que viola o dever de assunção dos riscos materializado na CLT, além de infringir direitos fundamentais da Carta Magna brasileira, de modo a caracterizar-se como ato antijurídico que infringe a relação jurídico-trabalhista.

Maria Aparecida Alkimin (2005) e Carmen Camino (2004) entendem que a prática do assédio moral horizontal ou ascendente pode enquadrar o funcionário autor do assédio em mau procedimento o que, consequentemente desencadearia no rompimento do vínculo trabalhista, sob a égide do poder empregatício, por justa causa e sem quaisquer ônus.

Apesar de não ser comumente observado no campo fático, sob a perspectiva do assédio moral ascendente, o empregador, como vítima do assédio moral poderá utilizar do art. 2º da CLT, e reclamar seu poder empregatício – de modo a não fazer abuso do mesmo –, para punir o violentador em razão dos atos praticados contra a sua honra. Tal punição pode ser efetivada, em casos simples, por meio de advertência verbal e suspenção; ou mesmo através de dispensa por justa causa, sob a égide do art. 482 do mesmo dispositivo legal, também cabendo postular a reparação por danos morais (BRASIL, 1990).

Já no que concerne ao assédio moral descendente, o empregado violentado por seu empregador pode fazer valer o art. 483, alínea “e”, da CLT, e rescindir indiretamente o contrato de trabalho – visto que o que há aqui é uma ruptura do contrato em decorrência de ato culposo do chefe, e pela vontade do empregado – bem como pode pleitear juridicamente a reparação por danos morais em decorrência do assédio sofrido (BRASIL, 1990).

Assim, no caso do assédio moral, por causar comprometimento à saúde do indivíduo, além de tornar o ambiente de trabalho hostil enquadra-se na rescisão indireta. Nesse caso, o ato infracional que o empregador praticou em face do seu empregado deve ser de tamanha gravidade que torne impossível a volta do trabalhador ao seu ofício na empresa. (MARTINS, 2008).

De acordo com Sérgio Martins (2008), o fim do contrato de trabalho por rescisão indireta é em detrimento da justa causa realizada pelo empregador, sendo apenas ele detentor da culpa. Desse modo, o empregado decide, livremente, pôr um fim ao contrato, buscando auxílio na Justiça do Trabalho para ter seus direitos garantidos, sendo recebidos o valor da indenização por danos morais, além do ônus do fim do contrato empregatício.

É importante salientar que a CLT aborda a dissolução contratual em todos os casos de assédio moral, estando o empregador no papel de vítima ou de ofensor. Dessa maneira, observa-se que, além das consequências ora mencionadas neste trabalho, o acordo empregatício também é atingido, ocasionando a desvinculação do

funcionário violentado, bem como prejuízo para a empresa que deverá gastar com nova contratação e aperfeiçoamento de novo contratado, além das custas judiciais do antigo funcionário (em caso de rescisão indireta). Pode-se analisar, portanto, que a prática do assédio moral possui uma índole negativa em todas as searas.

#### **4.3 Responsabilização jurídica da prática do assédio moral**

O assédio moral por ser um ato violento e, portanto, antijurídico, possui consequências severas para o ofensor na esfera jurídica através da responsabilização do ato, e da obrigação de ressarcir pecuniariamente a vítima em danos morais, sejam eles de cunho individual ou coletivo.

Sob a perspectiva de Carlos Leite (2021), o dano moral consubstancia-se na consequência decorrente de uma violação a interesses inerentes à personalidade humana, de cunho extrapatrimonial, estendendo-se desde o indivíduo à coletividade.

A reparação a tal dano é acolhida na Carta Magna nos art. 5º, V e X – os quais tratam da proteção à honra e à vida privada do indivíduo, de modo a garantir o direito à indenização por dano moral em caso de ato lesivo a tais direitos de personalidade – ambos pautados no reconhecimento e tutela da dignidade da pessoa humana, conforme abordado pelo art. 12º da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Segundo Carlos Gonçalves (2020), dano moral caracteriza-se como uma lesão dos direitos de personalidade, o qual ocasiona à vítima humilhação e sofrimento. Dessa maneira, o autor explana que o dano moral não é a aflição ou humilhação sofrida; esses são os “estados de espírito” do indivíduo violentado, ou seja, são as decorrências da prática lesiva, que cada indivíduo suporta na sua particularidade e individualidade como ser humano.

Segundo Sérgio Cavalleri Filho (2015), apenas incidem em dano moral situações que envolvam a extração da humilhação, do sofrimento ou do vexame, de forma demasiada e prolongada, de modo a afetar diretamente o psicológico da vítima e causar-lhe sentimento de perturbação emocional, desequilíbrio na saúde mental e física, tristeza e angústia. Já Orlando Gomes (2016) entende que o dano moral deve ser uma terminologia única, voltada para a compreensão de atos que decorreram do dano de natureza extrapatrimonial.

De acordo com Cristiano Farias, Felipe Braga Netto e Nelson Rosenvald (2019), a concepção de dano moral não se encontra delimitadamente expressa em

legislação, mas sim através de entendimentos doutrinários e jurisprudenciais. Desse modo, sob a ótica de tais autores, e do Enunciado nº445 da V Jornada de Direito Civil, os aspectos “dor” e “sofrimento” caracterizam-se apenas como reflexos do dano moral causado, não sendo necessários para a comprovação ou não do dano. Obtém-se por conceituação do dano moral, então, a lesão realizada em face de um direito existencial que necessite de tutela.

No tocante ao dano moral, Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona (2020) entendem que o mesmo consiste em um prejuízo de direitos da personalidade – os quais não podem voltar ao seu *status quo ante* pós lesão, como a honra, a imagem e a intimidade – assim, possuem conteúdo não material ou pecuniário.

Outrossim, Carlos Gonçalves (2020) entende que a exposição do trabalhador a situações vexatórias e degradantes, que infrinjam seu direito de personalidade e sua dignidade, são passíveis de ação indenizatória por danos morais, cabendo, portanto, identificar que o assédio moral praticado no meio laboral pode ensejar em tal ação.

No que concerne às tipologias do dano moral, com base no nexo causal, existem dois tipos: o direito moral direto, que faz alusão à lesão diretamente específica a um direito de cunho extrapatrimonial, ou seja, de direitos ligados à personalidade; e o dano moral indireto, que consubstancia-se quando o bem lesado faz parte da categoria de bem patrimonial, mas que atinge negativamente, por reflexo, a esfera extrapatrimonial (STOLZE E PAMPLONA, 2020).

Consoante o pensamento de Carlos Gonçalves (2020), o empregador tem o dever de responsabilizar-se pela indenização do dano moral que atinge o trabalhador. Tal entendimento agrava-se na questão trabalhista, visto que o empregado está em situação desvantajosa e utiliza do trabalho executado como forma de subsistência.

De acordo com Ricardo Resende (2020), as ocorrências de assédio moral no âmbito laboral possuem o empregador como responsável civil pelos seus empregados, conforme determina o art. 932, III do Código Civil. Em detrimento a isso, cabe ao empregador responder pelos danos morais decorrentes de práticas constrangedoras e humilhantes no trabalho, originando-se, assim, a constatação da responsabilidade civil, e, consequentemente, o dever de indenizar.

Outrossim, conforme Cristiano Farias, Felipe Braga Netto e Nelson Rosenvald (2019), a responsabilidade civil do dano moral possui função de: reparar, ressarcir, ou compensar satisfatoriamente o dano decorrente da lesão de um direito de personalidade, de modo a tentar neutralizar as consequências do mesmo; punir o

autor devido ao comportamento ilícito que ele praticou, de modo preventivo; e precaver em relação a prática de outros atos análogos de lesão a direitos.

É válido salientar que a reparação do dano moral é realizada a partir de pagamento, em pecúnia, decidida pelo juiz – sob a égide dos princípios constitucionais de igualdade, equidade e proporcionalidade – com o escopo de mitigar e compensar, de modo satisfatório, a lesão do bem tutelado e suas consequências. Já para o indivíduo que praticou a lesão, tal reparação é levada para os lados punitivo e educativo, de modo que ele não reincida na conduta lesiva. Deste modo, é notável a natureza sancionadora do dano moral. Contudo, não quando conceituada como uma “ pena civil”, mas quando é colocada como característica compensatória do bem lesado (STOLZE E PAMPLONA, 2020).

Ainda, entende Carlos Gonçalves (2020) que há um duplo caráter relativo à reparação do dano moral: compensar a vítima pela lesão ocorrida, através de pecúnia, o qual é o ponto primordial da indenização; e punir o autor da lesão, de modo que é subtraído dele um montante, a fim de desestimular a prática violenta.

A Lei n. 13.467 de 2017 determina que cabe a responsabilidade proporcional pelo dano para aqueles que colaboraram de algum modo para a execução do ato ofensivo, ferindo o bem jurídico, conforme o art. 223-E. A pena fixada de indenização segue parâmetro de gravidade da ofensa: quanto mais grave, maior será o valor da indenização, de acordo com os incisos do art. 223-G. Além disso, é possível o pedido concomitante do dano moral e do dano extrapatrimonial, caso decorram do mesmo ato, como aborda o art. 223-F (BRASIL, 2017).

O art. 223-G da Lei 13.467/2017 possui intrínsecos em sua redação os valores que devem ser calculados e atribuídos como indenização pecuniária, de modo a existir o *capitis diminutio*, visto que o trabalho do magistrado compreende também fixar tais valores referentes ao dano moral, por meio de julgamento pautado em princípios de equidade, razoabilidade e proporcionalidade, de modo a assegurar valores constitucionais. Ademais, os incisos do art. 223-G, §1º, demonstram, de modo discriminatório, o valor fixado para a indenização de dano, com base no valor referente aos salários de cada trabalhador, ressaltando-se a falta de justificativa para o uso de determinada escolha, de modo a ferir o princípio constitucional da igualdade (LEITE, 2021).

É válido salientar que a problemática do assédio moral insurge como fundamentalmente importante no Brasil apenas após a promulgação da Constituição

Federal de 1988, a qual comporta a tutela do patrimônio moral do indivíduo, a partir da concepção do art. 5º, X, que versa acerca da inviolabilidade da honra e da intimidade moral da pessoa humana, garantindo a indenização pelo dano ocasionado pela violação de tal preceito (LEITE, 2021).

Sob a perspectiva infraconstitucional, o Código de Direito do Consumidor (BRASIL, 1990), em seu art. 6º, VI, reconhece a aplicação do instituto do dano moral em casos que envolvam lesão a direitos individuais, bem como coletivos e difusos. Além disso, o art. 186 do Código Civil (BRASIL, 2002) aponta que incide em ato ilícito o indivíduo que por ação ou omissão lese o direito de outrem de modo que cause-lhe dano, e, nesse contexto, o art. 927 do mesmo código discorre que os indivíduos que praticarem o descrito no art. 186 ficam obrigados a reparar tal dano causado.

A matéria de danos morais é evidenciada na Consolidação das Leis Trabalhistas (BRASIL, 1943), em seu art. 480, o qual possibilita ao empregado o recebimento em pecúnia como resarcimento decorrentes da antecipação do rompimento contratual e seus devidos ônus. Desse modo, o art. 483, alínea “e”, discorre que realizar ato que visa ferir a honra e boa fama de um indivíduo no âmbito laboral é causa de rescisão contratual, cabendo o pedido de indenização. Sob esse prisma, o art. 482, alínea “k”, do mesmo dispositivo legal, considera rescisão do contrato sob justa causa atos que impactam negativamente a honra e dignidade do trabalhador.

Outrossim, deve-se compreender que quaisquer atos que envolvam comportamentos de cunho discriminatório e sejam realizados pelo empregador, podem ser entendidos como lesão aos direitos da personalidade do indivíduo, bem como à dignidade da pessoa humana, que pode ser convertida em ação indenizatória por danos morais.

Na concepção da Constituição Federal de 1988, expressa-se no art. 114, IV a competência da Justiça do Trabalho para atuar em processos que envolvam indenização por dano moral e que tenham fruto da relação laboral.

Com a reforma trabalhista trazida pela Lei 13.467 de 2017, a CLT englobou em sua redação a concepção de dano do tipo extrapatrimonial, encontrado no art. 223-B como uma tipologia de dano oriundo da ação, ou falta dela, que incida ofensivamente na seara moral ou existencial de uma pessoa. Neste sentido, o mesmo dispositivo aponta, no art. 223-C, os bens jurídicos tutelados, tais quais a “honra, a autoestima, a intimidade” (BRASIL, 1943).

Com a inserção dos artigos supracitados pela Lei 13.467/2017, a doutrina atentou para alguns pontos de convergência entre o ordenamento jurídico existente – não apenas na seara do trabalho, mas nos ramos civil e constitucional – e o novo conjunto legislativo que ingressou na CLT. Ainda que esteja explícito na Consolidação, no art. 8º, §1º, que é possível a aplicação de modo subsidiário do direito comum em questões trabalhistas, cabe, *in casu*, a aplicação inversa, em que o art. 927 e seguintes do Código Civil traz melhorias aos direitos dos trabalhadores presentes no art. 7º, CF e na CLT.

Diante disso, Carlos Leite (2021) entende que a interpretação dos arts. 223-A ao 223-G da Lei 13.467/2017 devem seguir os ditames da Carta Magna e do Código Civil, visto que resultam em um aperfeiçoamento na faceta socioeconômica e ambiental dos empregados, que possuem respaldo constitucional na dignidade da pessoa humana, disposta no art. 1º, III; nos direitos básicos demonstrados no art. 5º, principalmente no inciso X; no art. 7º, ao assegurar o direito dos trabalhadores; no art. 200, VII, o qual versa sobre a proteção à saúde no ambiente de trabalho; e, por fim, no art. 225, que trata do bem estar em um ambiente salutar e equilibrado.

Além do dano moral individual existem na legislação brasileira, o entendimento de danos morais de cunho coletivo, difuso e individual homogêneo.

Os direitos coletivos, bem como os difusos e individuais homogêneos são apresentados na legislação brasileira através do CDC, em seu art. 81. No que concerne ao direito coletivo, o art. 81, II, define que são aqueles pertencentes a uma coletividade, são direitos que perpassam a individualidade da pessoa, são pautados em uma única relação jurídica, além de serem indivisíveis (BRASIL, 1990).

Marcelino Marques (2009) realiza em estudo, um apanhado sobre o direito coletivo, destacando que a conceituação dada pelo art. 81 do CDC atribui uma indeterminação à coletividade detentora do direito. Contudo, tal indeterminação é sanada, possibilitando a identificação dos indivíduos que pertencem à comunidade, desde que também vinculada à identificação do direito lesado comum a todos.

Ainda, Xisto Medeiros Neto (2012) elenca os pressupostos imprescindíveis para a caracterização do assédio moral coletivo, sendo eles: a prática ou omissão do ato antijurídico; a violação do interesse de uma determinada coletividade de caráter extrapatrimonial; a repulsa social em detrimento do ato executado; e, o nexo de causalidade entre o ato e o dano referente à violação.

Apesar do fato que o dano moral é a lesão do direito extrapatrimonial do indivíduo, é possível estender tal entendimento para os direitos difusos e coletivos, como apresenta a Lei n. 7.347/85, ou Lei da Ação Civil Pública, em seu art. 1º, IV, ao evidenciar a aplicação de dano moral em interesses difusos ou coletivos. Dessa maneira, o dano moral de caráter difuso caracteriza-se como um prejuízo ao direito de toda e qualquer pessoa, não apenas de uma especificidade derivada da personalidade de um único indivíduo. (STOLZE E PAMPLONA, 2020)

No que concerne ao dano moral coletivo, Cristiano Farias, Felipe Braga Netto e Nelson Rosenvald (2019) o entendem como o produto da lesão decorrente de ação ou omissão a bem imaterial de uma determinada coletividade, e de suas gerações futuras.

Seguindo a mesma perspectiva, Carlos Bittar Filho (1994) caracteriza o dano moral coletivo como uma lesão aos valores de determinada coletividade. Enquanto Rui Sampaio (2014) comprehende que há o dano moral coletivo ao ferir-se os interesses transindividuais, e, consequentemente, a dignidade da pessoa humana, de modo a não incidir em perda patrimonial, mas no instituto da extrapatrimonialidade.

Xisto Medeiros Neto (2012), por sua vez, reconhece o dano moral coletivo como uma extensão da responsabilização civil, de modo que é necessário adaptar a ampliação da extrapatrimonialidade a toda ofensa ou violência em razão de valores de uma coletividade, refletidos na dignidade humana de quem a compõe, não apenas ligadas às consequências pautadas no sofrimento físico ou psíquico do indivíduo (ao qual está intimamente ligado o dano moral individual).

Dessa maneira, o dano moral coletivo não está vinculado à demonstração de constrangimento, atos vexatórios e humilhantes, mas sim à violação de bem jurídico de uma comunidade.

O Superior Tribunal de Justiça por sua vez, segue a vertente da doutrina e classifica o dano moral coletivo como de caráter transindividual e específico de um grupo de indivíduos, que atenta contra a moral da coletividade, oriunda de uma única relação jurídica-base, não carecendo de comprovação de perturbação psicofísica para a sua constatação (BRASIL, 2010).

Ao observar o dano moral coletivo na seara trabalhista, Nehemias Melo (2007) aponta quais as possíveis ações realizadas por empregadores que ensejam em tal dano, tais sejam o descumprimento de direitos básicos do trabalhador, como a jornada

laboral conforme a lei, o direito à condição básica de saúde, higiene e segurança no trabalho; além da prática de atos discriminatórios durante a jornada laboral.

No âmbito laboral, Xisto Medeiros Neto (2012) aponta algumas práticas ilícitas que incidem em danos morais coletivos, e, consequentemente, tornam-se passíveis de reparação. São elas: a violação ao princípio da dignidade da pessoa humana através de condições degradantes de trabalho; o descumprimento de normas de saúde e segurança, as quais tornam o ambiente laboral não salutar, de modo a atingir a saúde física e psicológica do trabalhador; a exposição dos trabalhadores a situações vexatórias e humilhantes, bem como discriminatórias, a partir do abuso do poder empregatício, que muitas vezes resulta em assédio moral e sexual.

Assim como analisado no dano moral individual, o art. 5º, V e X da Constituição Federal prevê a reparação integral em face de danos, inclusive dos oriundos das lesões aos direitos transindividuais, tais sejam os danos morais de cunho coletivo.

No tocante à legislação infraconstitucional, observa-se a tutela do dano moral coletivo no Código de Defesa do Consumidor (1990), através do art. 2º, parágrafo único, o qual reconhece a coletividade, mesmo que indeterminada, como titular de direitos. Já no art. 6º, VI e VII, do mesmo dispositivo legal, define-se como direitos básicos: a proteção e a reparação em relação aos danos morais coletivos; e o acesso do judiciário na prevenção de tais danos.

Por fim, o art. 110, da lei supracitada adiciona o inciso IV ao art. 1º da Lei nº 7.347 de 1985, de modo que a ação civil pública passa a poder ser aplicada em situações de interesses coletivos. Consoante a isso, a Lei nº 12.529 de 2011 inclui explicitamente os danos morais e patrimoniais ao art. 1º da Lei de Ação Civil Pública.

Desse modo, Xisto Medeiros Neto (2012) evidencia, que uma coletividade possui direitos extrapatrimoniais e transindividuais, que tendem a sofrer constantes violações, ensejando reprovação no meio social e dano à comunidade atingida, mas que podem ser defendidos judicialmente por ação civil pública.

Em relação à questão sancionatória da responsabilização civil, o dano moral individual evita a aplicabilidade punitiva. Contudo, para o dano moral coletivo o caráter punitivo torna-se relevante, conforme entende Fernando Noronha (2013) e Maria Celina Moraes (2017). Os autores também entendem a extensão da função punitiva para os danos dos direitos difusos, visto que atingem um número grande de indivíduos.

No que tange à reparação dos atos lesivos à moral coletiva, fica entendido por Xisto Medeiros Neto (2012) que deve ser realizado pagamento em prestação pecuniária – de valor significativo –, de maneira a englobar todas as finalidades da compensação do dano moral, nas searas sancionatória e preventiva.

Leonardo Bessa (2007) entende que o dano moral, apesar de extrapartrimonial, possui sua compensação tanto a partir da retratação do autor do ato violento, quanto a partir da prestação pecuniária. Para o dano moral coletivo, o valor do dano deve exercer de fato uma sensação de punição ao autor, de modo que não seja conveniente financeiramente para ele continuar com a prática.

Em razão disso, gera-se o entendimento de um provável enriquecimento da vítima, o que não ocorre, visto que o valor relativo à condenação é revertido e destinado para a própria coletividade em que incidiu o dano, através de fundos criados pelo art. 13 da Lei nº 7.347/85, e regulamentados pela Lei nº 9.008/95.

No caso da empresa Ômega, houve a incidência do dano moral coletivo, na qual o pagamento em pecúnia era no valor de um milhão de reais, contudo, a empresa ré impugnou tal decisão alegando que não poderia continuar sua atividade no mercado de trabalho após o pagamento de tal prestação. Desse modo, foi diminuído o valor para quinhentos mil reais, a fim de não destituir a empresa de seus recursos, algo comum nas decisões brasileiras, visto que se deve analisar a condição financeira do ofensor, seguindo os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O dano moral individual possui suas benesses para a vítima, contudo, muitas empresas autoras do assédio moral preferem levar o seu funcionário ao limite máximo de sua produção, mesmo que isso consequentemente ocasione a judicialização por infração aos direitos constitucionalmente assegurados, pois o lucro com a produtividade exacerbada do seu funcionário é monetariamente maior do que a irrisória quantia que gastará com as custas judiciais e com a indenização pelos danos morais individuais.

Por outro lado, o dano moral coletivo, com sua proposta de punição ao ofensor, leva a empresa a evitar tais comportamentos, pois são altos os valores indenizatórios auferido nesses casos. Assim, a empresa não tem a possibilidade de lucrar com atos de assédio moral, quando há dano moral coletivo.

Dessa maneira, cabe à legislação, ao entendimento jurisprudencial e doutrinário reavaliar a questão punitiva da indenização por dano moral individual, visto que a atual proposta de medida educativa não é o suficiente para pôr um fim a tal

prática violenta, uma vez que as empresas continuam sendo ofensoras, mesmo que com outros funcionários, cabendo, portanto, a punição observada no dano moral coletivo.

Além da responsabilização através do dano moral, o ambiente de trabalho sofre modificações em detrimento da prática do assédio, como a mudança tanto do comportamento profissional, quanto na maneira como a empresa é observada e estimada socialmente.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho visou a realização de análise acerca da correlação entre as condições de trabalho no setor de *call center* na Paraíba, a partir de dados obtidos em um processo judicial, cuja empresa pratica o assédio moral, e tentar compreender o que esse tipo de violência repercute na vida da vítima, bem como na empresa e na sociedade, em especial no âmbito jurídico.

Ressalta-se que é necessário manter o ambiente de trabalho saudável a fim de proporcionar qualidade de vida aos que nele desenvolvem suas atividades.

A Constituição Federal de 1988 estabelece no seu art. 7º direitos que visam à melhoria da condição social dos trabalhadores urbanos e rurais. Por outro lado, é sabido que a Carta Magna também prescreve o direito ao meio ambiente que proporcione qualidade de vida a todos - e os intérpretes da constituição majoritariamente entendem que o meio ambiente do trabalho se insere nesse contexto normativo.

A partir da existência de uma perturbação do meio ambiente do trabalho, seja através da disseminação de comportamentos que visem degradar a dignidade humana do indivíduo, seja a partir da opressão e exploração decorrente do poder empregatício, pode emergir de tal contexto a ocorrência de assédio moral, que, consequentemente, desencadeia o risco de que haja o lesionamento direto do equilíbrio físico e psíquico da vítima, gerando consequências que podem se perpetuar no tempo.

Nesse prisma, observa-se que há no caso concreto da empresa Ômega a insalubridade e hostilidade no meio ambiente de trabalho, ferindo, portanto, o art. 225 e o art. 7º da Constituição Federal. Além de ser propenso, por natureza, a ser um ambiente hostil, apenas por ser um setor de *call center*, o local de trabalho da empresa ora analisada adota condutas voltadas para o assédio moral, o que corrobora para um ambiente mais hostil e mais insalubre para seus funcionários.

Sob esse prisma, entende-se que ambientes de trabalhos que seguem um modelo de estrutura organizacional, como as geralmente observadas nas empresas de *call-center*, adotam metodologias de trabalho que são comumente pautadas por algumas características gerais: constante pressão sobre o trabalhador, objetivando uma maior produção de resultados em menos tempo; imposição de grande responsabilidade no desenvolvimento do atendimento aos clientes, com pouca

margem para falhas laborais; desorganização logística da estrutura física do ambiente de trabalho; desproporcionalidade de superiores hierárquicos, com um pequeno número de supervisores sendo responsáveis pela administração das atividades de um quantitativo proporcionalmente elevado de trabalhadores; constante e intensa avaliação operacional dos serviços prestados, tornando inviável a tranquilidade do ambiente laboral.

Observa-se que alguns desses aspectos violadores de direitos são praticados no caso da empresa Ômega, como por exemplo controlar uma necessidade básica e fisiológica do indivíduo em face de melhor nível de produtividade, ou fazer um funcionário sentir-se humilhado em face de uma atitude desrespeitosa e indecorosa. Nota-se, portanto, a falta de humanidade nas atitudes adotadas pela empresa, a qual prefere – conforme demonstrado por existirem outros processos judiciais acerca da mesma empresa e das mesmas atitudes – colocar a empresa acima das necessidades humanas dos indivíduos que a compõe, ignorando, portanto, direitos básicos e constitucionais, como a dignidade e personalidade da pessoa humana e a conservação do ambiente de trabalho salutar.

Desse modo, tal ambiente de trabalho torna-se mais propenso ao desencadeamento de inúmeras práticas de comando que infligem a realização salutar do trabalho, bem como a saúde e dignidade do trabalhador, abrindo margens para elementos prejudiciais à harmonia laboral, como a discriminação, a manipulação psicológica e a fomentação de competitividade negativa entre colegas de trabalho. Tal cenário, transfigura-se, portando em um ambiente de trabalho hostil, fértil para a prática de assédio moral.

O empregador e o empregado são regidos pelo vínculo empregatício acordado no contrato de trabalho, de modo que um possui direitos e deveres para com o outro. Assim, o subordinado deve obediência ao superior, enquanto estabelece uma relação respeitosa mútua, a partir do momento em que há o mau comportamento do trabalhador, ou o uso equivocado e abusivo do poder empregatício do chefe, há a incidência de assédio moral.

Os casos de abusos no setor de *call center* manifestam-se, em geral e resumidamente, com a limitação do tempo para uso do sanitário e pelos atos discriminatórios e humilhantes praticados contra os trabalhadores por parte do superior hierárquico, caracterizando-se, assim, em tais práticas, a ocorrência de assédio moral.

Diante da violência sofrida em decorrência do assédio moral, é possível averiguar que algumas consequências surgem não apenas para o indivíduo, mas também para a empresa e a sociedade como um todo. Desse modo, estão envolvidas como sequelas da prática de assédio moral: questões de saúde mental e física, de perda do prestígio e lucratividade da empresa, além de gastos do Estado e, consequentemente, da sociedade, por meio da previdência social. Sob essa perspectiva, o assédio moral é uma prática que atinge a todos, mesmo que incida diretamente apenas em um indivíduo ou coletividade.

Desse modo, a empresa Ômega obtém como consequência dos seus atos a responsabilização pelos danos morais coletivos – no valor de quinhentos mil reais –, perda da produtividade, perda de lucro, além de uma mancha perpétua em sua credibilidade e imagem – que ela mesmo causou ao executar tais atos antijurídicos. Para a sociedade da Paraíba, torna-se visível que é possível a ocorrência de casos de assédio moral em ambientes de trabalho no Estado, não se tratando de uma tese longínqua, mas sim algo, inclusive, comum nas empresas de *call center*. O que deve ser conhecido e analisados pelos futuros trabalhadores no setor, a fim de visualizar o que é possível encontrar nesse ramo de trabalho.

Para a comunidade acadêmica e para os juristas, este trabalho acrescenta à literatura informações que poderão contribuir para estimular o desenvolvimento de novos estudos acadêmicos como a produção de artigos científicos, monografias, dissertações e mesmo teses e, talvez, auxiliar na formação do pensamento crítico sobre a temática.

Por fim, ressalta-se a necessidade de manter-se um ambiente de trabalho saudável, a fim de proporcionar qualidade de vida aos que nele desenvolvem suas atividades, bem como garantir resultados positivos para as empresas e para a sociedade como um todo.

## REFERÊNCIAS

- AGUIAR, André Luiz Souza. **Assédio moral**: o direito à indenização pelos maus-tratos e humilhações sofridos no ambiente do trabalho. São Paulo: LTr, 2005.
- ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de emprego**. Curitiba: Juruá, 2005.
- ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.
- ARENAS, Marlene Valerio dos Santos. **Assédio moral e saúde no trabalho do servidor público do judiciário**: implicações psicossociais. Porto Alegre, 2013. Tese (Administração) - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/78677>. Acesso em: 22 jun. 2021.
- ASCOM / MPT-PB. **Empresa é condenada por limitar empregado de ir ao banheiro e por outras condutas vexatórias e que comprometem a saúde laboral**. Portal da Ascom, 13 de abr. 2018. Disponível em: <<http://www.prt13.mpt.mp.br/2-uncategorised/650-empresa-e-condenada-por-limitar-empregado-de-ir-ao-banheiro-e-por-outras-condutas-vexatorias-e-que-comprometem-a-saude-labor>>. Acesso em: 20 dez. 2020.
- ÁVILA, Rosemari Pedrotti de. **As consequências do assédio moral no ambiente de trabalho**. Caxias do Sul, 2008. Dissertação (Direito) - UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL, Caxias do Sul, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/290/Dissertacao%20Rosemari%20P%20de%20Avila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 23 jun. 2021.
- AZEVEDO, M.C; CALDAS, M. Seriam os Call Centers os sweatshops do século XXI? In: **Encontro de Estudos Organizacionais – ENEO**, Recife: Observatório da Realidade Organizacional, PROPAD/UFPE: ANPAD, 2002. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/eneo2002-66.pdf>>. Acesso em: 09 mai. 2021.
- BARRETO, Marco Aurélio Aguiar. **Temas atuais na Justiça do Trabalho**: teoria e prática. São Paulo: IOB Thomson, 2006.
- BARRETO, M.; HELOANI, R. **Assédio moral e insegurança no emprego**: seus impactos sobre a saúde dos trabalhadores. In: MENDES, René (Org.). *Patologia do trabalho*. 3. ed. São Paulo: Editora Atheneu, 2013. p. 651-676.
- BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Assédio moral a violência sutil**: análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil. São Paulo, 2005. Tese (Psicologia Social) - PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO, São Paulo, 2005. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/17370/1/Margarida%20Maria%20Silveira%20Barreto.pdf>. Acesso em: 27 mai. 2021

BARRETO, Margarida M.S. **Uma jornada de humilhações**. São Paulo : Fapesp ; PUC, 2000.

BARROS, Alice Monteiro de. **Curso de direito do trabalho**. São Paulo: LTr, 2005.

BENITES, Mariana de Paiva; CAMPOS, Erika Paula de. As consequências sociais e legais - no âmbito do direito civil - do assédio moral no ambiente de trabalho. **Percurso**, [S.I.], v. 1, n. 12, p. 231-258, jan. 2013. ISSN 2316-7521. Disponível em: <<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/percurso/article/view/535>>. Acesso em: 24 jun. 2021.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO AMBIENTAL, 11º. 2007. 3. ed. **Anais** [...] São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2007. Disponível em: [http://www.planetaverde.org/arquivos/biblioteca/arquivo\\_20140212143226\\_5200.pdf#page=200](http://www.planetaverde.org/arquivos/biblioteca/arquivo_20140212143226_5200.pdf#page=200). Acesso em: 16 jun. 2021.

BIRCK, Vânia Dolores Bocacio. **Dano moral os limites do poder hierárquico do empregador em face da dignidade do empregado**. Brasília, 2006. 83 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós Graduação Direito Material e Processual do Trabalho) - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA, Brasília , 2006.

BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro. **Revista de direito do consumidor**, v. 12, p. 44-62, 1994.

BRASIL. **Constituição**. República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm). Acesso em: 26 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 24 de julho de 1985. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7347Compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7347Compilada.htm). Acesso em: 18 mai. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 24 de julho de 1991. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm). Acesso em: 13 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 11 de setembro de 1990. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, 10 de janeiro de 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm). Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, 16 de março de 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 18 mai. 2021.

BRASIL. Lei nº. 13.185, de 6 de novembro de 2015. Institui o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (Bullying). **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/L13185.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13185.htm). Acesso em: 10 jun. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Subsecretaria de Assuntos Administrativos. **Assédio: violência e sofrimento no ambiente de trabalho: assédio moral**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas. **Lista de doenças relacionadas ao trabalho**: Portaria n.º 1.339/GM, de 18 de novembro de 1999. Brasília Ministério da Saúde, Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas. 2. ed. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas\\_relacionadas\\_trabalho\\_2ed\\_p1.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho_2ed_p1.pdf). Acesso em: 21 jun. 21

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **RECOMENDAÇÃO TÉCNICA DSST Nº 01 /2005**. 2005. Disponível em: [http://www.drsergio.com.br/wp-content/uploads/2017/11/recomendacao\\_01\\_2005.pdf](http://www.drsergio.com.br/wp-content/uploads/2017/11/recomendacao_01_2005.pdf). Acesso em: 11 mai. 2021.

BRASIL. **Norma Regulamentadora 17 - Ergonomia**. Brasília, 1990. Disponível em: < [http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17\\_anex01.htm](http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17_anex01.htm) >. Acesso em: 10 mai. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Decreto-Lei n. 5.452, de 01 de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. **Diário Oficial da União**. Rio de Janeiro, 01 de maio de 1943. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm). Acesso em: 8 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. **Diário Oficial da União**. Brasília, 13 de julho de 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm). Acesso em: 8 jun. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências. **Diário Oficial da União**.

Brasília, 24 de julho de 1985. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7347orig.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7347orig.htm). Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. T2 - SEGUNDA TURMA. PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC/2015. INEXISTÊNCIA. REVISÃO DAS CONCLUSÕES DO TRIBUNAL A QUO. NECESSIDADE DE REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DO ENUNCIADO N. 7 DA SÚMULA DO STJ.. Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial n. 1684428 . Relator: Ministro FRANCISCO FALCÃO . Julgamento em 22 mar. 2021. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília, 26 mar. 2021. Disponível em:

[https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=202000708272&dt\\_publicacao=26/03/2021](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202000708272&dt_publicacao=26/03/2021). Acesso em: 27 mai. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. T2 - Segunda Turma. Recurso especial n. 1.057.274. Relator: Min. Eliana Calmon. Julgamento em 01 dez. 2009. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília, 26 fev. 2010. Disponível em:

<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19165433/recurso-especial-resp-1057274-rs-2008-0104498-1/inteiro-teor-19165434>. Acesso em: 15 jun. 2021.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho 7ª Região. 3º Turma. Desvio de Função. Assédio Moral. Trabalho em feriados não compensados ou remunerados. Recurso Ordinário n. 0001190-80.2016.5.07.0013. Relator: Francisco Tarcisio Guedes Lima Verde Junior. Julgamento em 01 mar. 2018. **Diário Judicial Eletrônico**. Fortaleza, 02 mar. 2018. Disponível em: <https://trt-7.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/557135268/recurso-ordinario-ro-11908020165070013/inteiro-teor-557135345>. Acesso em: 27 mai. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Presidência. Resolução n. 175, de 24 de maio de 2011. Revisa as Orientações Jurisprudenciais n.os 18 e 191 da SBDI-1, bem como a Orientação Jurisprudencial n.º 7 do Tribunal Pleno; Mantém as Orientações Jurisprudenciais n.os 344, 402 e 383 da SBDI-1, assim como a Orientação Jurisprudencial Transitória n.º 36 da SBDI-1; Cancela as Orientações Jurisprudenciais n.os 49, 156, 215, 273 e 301 da SBDI-1, como também a Orientação Jurisprudencial Transitória n.º 4 da SBDI-1. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília, 24 de maio de 2011. Disponível em:

[https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/13276/2011\\_res0175.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/13276/2011_res0175.pdf?sequence=3&isAllowed=y). Acesso em: 26 mai. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho (TST). Secretaria-Geral Judiciária. Coordenadoria de Jurisprudência. Súmulas, Orientações Jurisprudenciais (Tribunal Pleno / Órgão Especial, SBDI-I, SBDI-I Transitória, SBDI-II e SDC), Precedentes Normativos [recurso eletrônico] – Brasília: Impressão e acabamento: Coordenação de Serviços Gráficos - CSG/SEG/TJDFT, 2016. Disponível em: <http://www.tst.jus.br/documents/10157/63003/Livro-Internet.pdf> . Acesso em: 26 mai. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. 2<sup>a</sup> Turma. Recurso de Revista n. 1917000520135130008. Relator: Delaíde Miranda Arantes, Data de Julgamento: 25/02/2015. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília 06 mar. 2015. Disponível em: <https://tst.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/413806901/embargos-declaratorios-recurso-de-revista-ed-rr-1317811420155130009/inteiro-teor-413806919>. Acesso em: 20 jun. 2021

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. 8<sup>a</sup> Turma. AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA DOS RECLAMADOS n. 11087-95.2016.5.15.0115. Relator: Min. Dora Maria da Costa. Julgamento em 19 de maio 2021. **Diário Judicial Eletrônico**. Brasília, 21 de maio 2021. Disponível em: <https://jurisprudencia-backend.tst.jus.br/rest/documentos/7677fd36c35dcc669c1327f64fa3cb90>. Acesso em: 27 mai. 2021.

BOMENY, Helena; FREIRE-MEDEIROS, Bianca. **Tempos modernos, tempos de sociologia**. São Paulo: Editora do Brasil, 2010.

CALVO, Adriana. **Manual de direito do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

CAMINO, Carmen. **Direito individual do trabalho**. 4. ed. Porto Alegre: Síntese, 2004.

CAPOLI, A. S.; SILVA, M. Assédio moral – consequências para o indivíduo e seu impacto no clima organizacional. **REVISTA FACTHUS DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO**, v. 1, n. 3, p. 65, 10 ago. 2018. Disponível em: <http://publicacoes.facthus.edu.br/index.php/administracao/article/view/202/200>. Acesso em: 20 jun. 21

CARDOSO, M. F.; CARDOSO, J. F.; SANTOS, S. R. O impacto da rotatividade e do absenteísmo de pessoal sobre o custo do produto: um estudo em uma indústria gaúcha. **Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade**, v. 3, n. 1, p. 107–121, 10 abr. 2013. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/253/253>. Acesso em: 20 jun. 21

CARVALHO, Matheus. **Manual de direito administrativo**. 8. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2021. 1088 p.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

CHAUI, M.S. Participando do debate sobre mulher e violência. In: Bruna Franchetto; Maria Laura V.C Cavalcanti; Maria Luiza Heiborn (Org.). **Perspectivas antropológicas da mulher**. 1 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1984.

COÊLHO, Bruno César de Carvalho. **Assédio moral organizacional e precarização da relação de trabalho no setor de teleatendimento**. 2017. 105 f. Dissertação de Mestrado. Universidade Católica de Salvador, Salvador, 2017.

Conselho Nacional do Ministério Público. **Assédio moral e sexual:** previna-se. Brasília: CNMP, 2016. 28 p. il. Disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/sc/arquivos/cartilha-assedio>>. Acesso em: 3 jan. 2021.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho:** estudo de psicopatologia do trabalho. 6.ed. São Paulo: Cortez, 2015.

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.

FERREIRA Hádassa Dolores Bonilha. **Assédio moral nas relações de trabalho.** São Paulo: Russell, 2004.

FONSECA, Ricardo Tadeu Marques. Saúde mental para e pelo trabalho. **Revista LTr**, São Paulo, v. 67, n. 6, p. 670-679, jun. 2003.

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.

GARCIA. Leonardo de Medeiros. **Direitos Difusos e Coletivos.** 10 ed. rev., ampl. e atual.. Salvador: JusPodivm, 2019.

GOMES, Orlando. **Obrigações.** 18. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil.** Direito civil brasileiro vol. 4 – 15. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

GUEDES, Márcia Novaes. Assédio Moral e responsabilidade das organizações com os direitos fundamentais dos trabalhadores. **Revista da Amatra II.** a. IV, n. 10. São Paulo, dez. 2003. Disponível em: <https://docplayer.com.br/10998138-Assedio-moral-e-responsabilidade-das-organizacoes-com-os-direitos-fundamentais-dos-trabalhadores.html> . Acesso em: 23 jun 2021.

GUEDES, Márcia Novaes. **Terror psicológico no trabalho.** São Paulo: LTr, 2003.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal-estar no trabalho:** redefinindo o assédio moral. Trad. Rejane Janowitz. 8. ed. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil, 2015.

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

LIMA, Amanda Maria Prado. Panorama histórico do assédio moral no Brasil e no mundo. **ConteudoJuridico**, Brasilia-DF: 06 out. 2010. Disponível em:

<<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.29207&seo=1>>. Acesso em: 28 abr. 2021.

LIMA, Elizabete de. **As condições de trabalho e as estratégias de comunicação nas operações de call center**. São Paulo, 2007. 167 p. Dissertação (Administração) - PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO, São Paulo, 2007. Disponível em: <https://www.livrosgratis.com.br/ler-livro-online-9810/as-condicoes-de-trabalho-e-as-estrategias-de-comunicacao-nas-operacoes-de-call-center>. Acesso em: 11 mai. 2021.

LOPES, Adriano Almeida. **Assédio Sexual nas Relações do Trabalho**. Brasília, Consulex, 2001.

LOPES, Amanda. Diferença entre direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos no Código de Defesa do Consumidor. **Jusbrasil**. Fortaleza, 2017. Disponível em: <https://direitodiarario.jusbrasil.com.br/noticias/426794577/diferenca-entre-direitos-difusos-coletivos-e-individuais-homogeneos-no-codigo-de-defesa-do-consumidor>. Acesso em: 19 mai. 2021

MACEDO, K. et al. **Organização do trabalho e adoecimento: uma visão interdisciplinar**. Goiânia: Ed. da PUC Goiás, 2016.

MACHADO, Sidnei. **O direito à proteção ao meio ambiente de trabalho no Brasil: os desafios para a construção de uma racionalidade normativa**. São Paulo: LTr, 2001.

MARQUES, Marcelino Pereira. Dano moral coletivo. **Revista Virtual da Faculdade de Direito Milton Campos. Nova Lima**, v. 7, 2009. Disponível em: <http://www3.mcampos.br:84/REVISTA%20DIREITO/PRODUCAOCIENTIFICA/artigo/s/marcelinopereiramarquesdanomoralcoletivo.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2021.

MARTINEZ, Luciano. **Curso de direito do trabalho**. 11. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

MARTINEZ, Luciano. **Curso de direito do trabalho: relações individuais, sindicais e coletivas do trabalho**. 3. Ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

MARTINS, Sergio Pinto. **Dano moral decorrente do contrato de trabalho**. 23. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

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\\_neto.pdf?sequence=3](https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/35831/014_medeiros_neto.pdf?sequence=3). Acesso em: 15 jun. 2021.

MELO, Nehemias Domingos de. **Dano moral trabalhista**. São Paulo: Atlas, 2007.

MELO, Sandro Nahmias. **Meio ambiente do trabalho: direito fundamental**. São Paulo: LTr, 2001.

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-paginas-internas/10525-perguntas-frequentes-canais-de-interlocucao-do-mpe-am>. Acesso em: 18 mai. 2021.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Processo, 2017.

MPT (Ministério Público do Trabalho). Procuradoria Regional do Trabalho (13<sup>a</sup> Região). **Petição Inicial**. Apelante: Ministério Público do Trabalho da 13<sup>a</sup> Região. Apelada: AEC Centro de Contatos S/A. Procuradora Myllena Formiga Cavalcante de Alencar Medeiros, Campina Grande/PB, 15 fev. 2017.

NAMORA, Nuno Cerejeira; SANTOS, Nelson Lima. Mobbing: Aspectos juslaborais e psicossociais do assédio moral no trabalho.

*In: CUNHA, Pedro; TOSCANO, Ana. **Construir a paz**: Visões interdisciplinares e internacionais sobre conhecimento e práticas*. 2. ed. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa, 2013. cap. parte 2, p. 43-47. Disponível em: [https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/10601/1/Impacto\\_Psicodrama\\_Individuos\\_Cruz,Sales,Moita\\_Alves\\_2013\\_pp.115-120.pdf#page=43](https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/10601/1/Impacto_Psicodrama_Individuos_Cruz,Sales,Moita_Alves_2013_pp.115-120.pdf#page=43). Acesso em: 21 jun. 21

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Iniciação ao direito do trabalho**. 27. ed. rev. e atual. São Paulo: LTr, 2001.

NASCIMENTO, A. R.; NETO, J. C. Assédio moral: seus impactos para os trabalhadores assediados e para os empregadores no Brasil. **REALIZAÇÃO**, v. 4, n. 7, p. 95–110, 18 jul. 2017. Disponível em: <https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/realizacao/article/view/7254/3976>. Acesso em: 20 jun. 2021

NASCIMENTO, Francisca Z. F. O. **Relação saúde-doença no processo de trabalho de telemarketing**: apontamentos para atuação da Vigilância em Saúde do Trabalhador. Rio de Janeiro, 2019. 157 p. Dissertação (Saúde Pública) - Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: [https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/37128/2/ve\\_Francisca\\_Zenaide\\_ENSP\\_2019.pdf](https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/37128/2/ve_Francisca_Zenaide_ENSP_2019.pdf). Acesso em: 7 mai. 2021.

NORONHA, Fernando. **Direito das obrigações**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

OLIVEIRA JR. M. M. (Coord.). **Relatório da indústria de call centers no Brasil**, 2005. São Paulo: PUC-SP, 2005. The Global call center Industry Project. São Paulo: ABT/ PUC-SP, 2006 (Relatório de Pesquisa) Disponível em: <https://docplayer.com.br/8203542-Relatorio-da-industria-de-call-centers-no-brasil-2005-the-global-call-center-industry-project.html>. Acesso em: 20 mai. 2021.

Organización Mundial de la Salud. **Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo Serie Protección de la Salud de los Trabajadores**, n. 4. Genebra, 2004.

Disponível em:

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42660/9243590529.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 22 jun. 21

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Conferencia Internacional del Trabajo. Comisión normativa: violencia y acoso en el mundo del trabajo, 2019 (No. 190). Disponível em:

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190). Acesso em: 16 jun. 2021

PAIVA, K. C. M.; DUTRA, M. R. S. . Valores Organizacionais e Valores do Trabalho: um estudo com operadores de um call center. **CADERNOS EBAPE**.BR (FGV), v. 15, p. 40-62, 2017. Disponível em:<<https://www.scielo.br/pdf/cebapec/v15n1/1679-3951-cebapec-15-01-00040.pdf>>. Acesso em: 10 mai. 2021.

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.

PÊGO, Francinara Pereira Lopes e; PÊGO, Delcir Rodrigues. Síndrome de Burnout. **Revista Brasileira de medicina do trabalho**, Anápolis, v. 14, n. 2, p. 171-176, 2016. maio-ago. 2016. Disponível em: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/09/1833/rbmt-v14n2\\_171-176.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/09/1833/rbmt-v14n2_171-176.pdf). Acesso em: 15 mar. 2021.

PEREIRA, Rita Garcia. **Mobbing ou assédio moral no trabalho: contributo para a sua conceptualização**. Coimbra, Coimbra Editora, 2009.

PFEIFER, Carmem Ronise Moraes. **Assédio moral no ambiente de trabalho: impactos psicossociais e legais**. Santa Cruz do Sul, 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Direito) - UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL, Santa Cruz do Sul, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/2503/1/Carmem%20Ronise%20Moraes%20Pfeifer.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2021.

PINTO, Érica da Cruz . **O Atendimento nos Call Center's** . Rio de Janeiro, 2015. 62 p. Monografia (Marketing) - UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES INSTITUTO A VEZ DO MESTRE, Rio de Janeiro , 2015. Disponível em: [https://www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/posdistancia/49835.pdf](https://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/posdistancia/49835.pdf). Acesso em: 7 mai. 2021.

PINTO, Isabela Freitas Moreira (Org.). Boletim de Legislação e Jurisprudência do Tribunal Regional do Trabalho da 3<sup>a</sup> Região – MG. **Boletim Legislação e Jurisprudência**, Belo Horizonte, v. 29, n. 03, p. 191, 01 jul 2008. Disponível em: <https://sistemas.trt3.jus.br/bd-trt3/bitstream/handle/11103/431/Bol.%20Legis.%20Juris.%20v.%2029,%20n.%203,%20Jul.-Set.%20de%202008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 27 mai. 2021.

QUINTEIRO, E. A.. **O poder da voz e da fala no telemarketing:** treinamento vocal para teleoperadores. 4a.. ed. São Paulo: Summus Editorial, 1995. v. 1. 79p. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt\\_BR&lr=&id=WuCvYXvpE9kC&oi=fnd&pg=PA13&dq=O+poder+da+voz+e+da+fala+no+telemarketing:+treinamento+vocal+para+teleoperadores&ots=zCPaDlcLu&sig=lvlDUPsSE\\_kOeoZGzhPwrSBvIrg#v=onepage&q=O%20poder%20da%20voz%20e%20da%20fala%20no%20telemarketing%3A%20treinamento%20vocal%20para%20teleoperadores&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt_BR&lr=&id=WuCvYXvpE9kC&oi=fnd&pg=PA13&dq=O+poder+da+voz+e+da+fala+no+telemarketing:+treinamento+vocal+para+teleoperadores&ots=zCPaDlcLu&sig=lvlDUPsSE_kOeoZGzhPwrSBvIrg#v=onepage&q=O%20poder%20da%20voz%20e%20da%20fala%20no%20telemarketing%3A%20treinamento%20vocal%20para%20teleoperadores&f=false). Acesso em: 14 mai. 2021.

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

ROCHA PACHECO, Mago Graciano. **O assédio moral no trabalho – O elo mais fraco.** Coimbra: Almedina. 2007

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

SAMPAIO, R. G. DANO MORAL COLETIVO NO DIREITO DO TRABALHO. **Revista Jurídica da FA7**, v. 11, n. 1, p. 79-92, 30 abr. 2014. Disponível em: <https://periodicos.uni7.edu.br/index.php/revistajuridica/article/view/75>. Acesso em: 15 jun. 2021. São Paulo: Saraiva Educação, 2020. 680 p.

SCHIAVI, Mauro. **Aspectos polêmicos e atuais do assédio moral na relação de trabalho.** Campinas. 2016. Disponível em: <https://www.lacier.com.br/cursos/artigos/periodicos/Assedio%20moral2.pdf>. Acesso em: 21 jun. 21.

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO TST. **Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral Pare e Repare – Por um Ambiente de Trabalho mais Positivo.** Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/documents/10157/55951/Cartilha+ass%C3%A9dio+moral/573490e3-a2dd-a598-d2a7-6d492e4b2457>. Acesso em: 12 jul. 2021.

SERRA, Fernanda de Carvalho. Breves considerações sobre a distinção entre o dano moral e o assédio moral. **Jus**, publicado em fev. 2017. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/55996/breves-consideracoes-sobre-a-distincao-entre-o-dano-moral-e-o-assedio-moral>. Acesso em: 12 abr. 2021.

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

STOLZE, Pablo; PAMPLONA Filho, Rodolfo. **Manual de direito civil** – vol. único. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

THOMÉ, Candy Florencio; SCHWARZ, Rodrigo Garcia. Assédio moral no trabalho e direito à saúde: consequências do assédio moral no âmbito do trabalho ao direito à saúde do trabalhador. **Revista de Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho**, Maranhão, v. 3, n. 2, p. 1-20, 30 dez. 2017. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/210565497.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2021.

TOLFO, S. d. R., & OLIVEIRA, R. T. d. **Assédio Moral no Trabalho: Uma violência a ser enfrentada.** Santa Catarina: Universidade Federal de Santa Catarina. 2013. Disponível em: [www.assediomoral.ufsc.br/files/2013/07/CARTILHA\\_AMT.pdf](http://www.assediomoral.ufsc.br/files/2013/07/CARTILHA_AMT.pdf). Acesso em: 20 jun. 2021.

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.

Tribunal Superior do Trabalho. **Prevenção ao Assédio Moral Pare e Repare – Por um Ambiente de Trabalho mais Positivo.** Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral Pare e Repare. 2019. 22 p. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/documents/10157/55951/Cartilha+ass%C3%A9dio+moral/573490e3-a2dd-a598-d2a7-6d492e4b2457>. Acesso em: 15 jan. 2021.

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, 1 nov. 2019.

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

WAGNER, José Luiz (Org.). **Cartilha informativa sobre o assédio moral no mundo trabalho.** Porto Alegre: Sindiserf, gestão 2003/2006 e a Cartilha Assédio Moral e Assédio Sexual. Publicação do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas Postais, Telegráficas e Similares do Estado do Rio Grande do Sul, gestão 2007/2010.