

Processo nº RPS 0011365-86.2014.5.01.0073

ATA DE AUDIÊNCIA

“ A única garantia da Justiça é a personalidade do juiz.
Não há estado de direito sem Judiciário independente”.

Min. Carlos Mário Velloso - STF

Aos 27 dias do mês de janeiro do ano de dois mil e quinze, às 14h10min, na sala de audiências desta 73ª Vara do Trabalho da Comarca do Rio de Janeiro - TRT/ 1ª Região, na presença do MM Juiz José Saba Filho, foram apregoados os litigantes, THEREZA ANTONIO DE CASTRO, parte autora, e ATENTO BRASIL S/A, parte ré.

Partes ausentes.

Preenchidas as formalidades legais, passo a proferir a seguinte

S E N T E N Ç A FUNDAMENTAÇÃO

- DO CONHECIMENTO *EX OFFÍCIO* DE INÉPCIA DA PETIÇÃO INICIAL

1. A parte autora, em sua causa de pedir (Id 00a9262, pág. 2), declara que o réu procedeu a descontos indevidos, sem, contudo, formular o respectivo pedido, pelo que, levanto, de ofício, a inépcia da petição inicial, no particular, indeferindo-a (CPC, art. 295, I, parágrafo único, I, do CPC).

- DO INDEFERIMENTO DE APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTO

2. Com efeito, nos termos do art. 300, do CPC, compete ao réu alegar, **na contestação**, toda a matéria de defesa, consoante o princípio da eventualidade.
3. De ver-se que o conteúdo lógico desta norma revela que caberia ao acionado, juntamente com o oferecimento da resposta, colacionar a transcrição integral do áudio cuja ouvida pretendia, estando o mesmo sujeito à configuração da preclusão consumativa (CPC, art. 283), ante a não apresentação da completa gravação.
4. A formalidade de transcrever o áudio é essencial à valia, como prova, do contido na mencionada mídia a fim de se contextualizar a suposta fala desrespeitosa da parte autora para com o cliente do réu.
5. De outro modo, restaria inviabilizado o exercício do direito de defesa pela parte autora, comprometendo-se, portanto, os princípios do contraditório e da ampla defesa, o que vale para

ambas as partes, nos termos do art. 5º, LV, da CRFB, como já decidido pelo Colendo STF.

6. Assim, restou indeferido o requerimento da parte ré (Id c2b5bc1).
- DA EXTINÇÃO DO VÍNCULO LABORAL
7. Pretende a parte autora, em apertada síntese, a declaração de nulidade da dispensa por justa causa, o pagamento das verbas resilitórias daí decorrentes, assim como o pagamento de indenização a título de danos morais.
8. Insurge-se o réu, aduzindo, também em apertada síntese, que a demandante foi dispensada por justa causa em razão de prática de mau procedimento durante o atendimento a cliente, comprometendo a confiança e credibilidade dos clientes no serviço prestado pelo réu.
9. A justa causa é a pena máxima possível de ser aplicada ao empregado, com o que a sua configuração demanda o apontamento dos fatos de forma exaustivamente circunstanciada e a produção de prova robusta, somente podendo ser aplicada quando o empregado praticar uma falta muito grave.
10. A “incontinência de conduta” ou o “mau procedimento” (CLT, art. 482, “b”) é a prática de atos por parte do empregado que importe em uma atitude desrespeitosa, irregular, incorreta, em consonância com as regras previstas no contrato de trabalho ou que violem as regras internas da empresa.
11. É fato notório o quão conflituosa é a relação entre consumidores e atendentes de telemarketingue. Ao depois, restou verificado, em depoimento pessoal, que a acionante tem voz grave (Id c2b5bc1, pág. 2), fato este que ensejou a alegada discussão da acionante com o cliente.
12. Em depoimento pessoal, a autora reconheceu que ante haver sido questionada, insistentemente, em relação a sua feminilidade, acabou por destratar a pessoa que se encontrava do outro lado da linha telefônica.
13. Extraio, de sítio próprio da internet, a seguinte apreciação, não referente ao presente feito, mas de Revista Brasileira de Medicina do Trabalho, aduzindo sobre estresse: *“Cada operador atendia de 90 a 150 ligações por dia. O tempo médio de cada ligação variou de 1 a 3 minutos. Os trabalhadores permaneciam em postura estática sentada 95% do tempo, com fone de ouvido, consultando a tela e entrando com dados através do teclado. Os principais*

fatores de estresse identificados foram: alta demanda qualitativa e quantitativa no trabalho; falta de controle sobre o processo de trabalho; grande volume de informações a serem manipuladas; dificuldade para manter a qualidade e executar o trabalho dentro do tempo médio de atendimento; presença da fila de espera de clientes em determinados horários; relações conflituosas com os clientes; repetitividade e complexidade da tarefa. Conclusão: Este estudo aponta para a existência de elevada sobrecarga emocional, cognitiva e física no trabalho dos operadores de telemarketing”¹.

14. No mesmo sentido temos apreciação constante de Revista Digital Outras Palavras: “Muitos profissionais do telemarketing apresentam depressão e estresse. Essas doenças são provocadas, entre outros motivos, pela forte pressão por resultados e a repetição exaustiva do mesmo script. Sintomas como dores no pescoço, ombros e estômago, tendinite, assim como zumbido no ouvido e rouquidão também são comuns”².
15. Não se olvide que a acionante é uma senhora de cinquenta e oito (58) anos!
16. De ver-se o quão penoso é o exercício dos afazeres de um operador de telemarquetingue, não havendo o réu se manifestado se exerce controle, com os cuidados necessários, ante as manifestações psicossomáticas que acometem comumente estes operadores, o que certamente não é desconhecido pelo acionado.
17. Assim, o “vai pra porra” não pode ser considerado como o exercício de falta grave que possa desaguar na punição maior, qual seja, o despedimento por justa causa, com o que a penalidade imposta mostra-se excessiva face à falta cometida pela autora.
18. Declaro a nulidade da dispensa por justa causa e tenho que a extinção do pacto laboral se deu por iniciativa do empregador e sem justa causa, em 01.10.2014 (ante a projeção do aviso prévio). Procedem os pleitos de pagamento de: férias proporcionais, acrescidas da gratificação constitucional, salário trezeno proporcional, saldo de salário, aviso prévio e indenização de 40%,

1 “Fatores de Estresse no trabalho de Operadores de Centrais de Atendimento Telefônico de um Banco em São Paulo”. Revista Brasileira de Medicina do Trabalho. Belo Horizonte, 2003, 1 (1): 34. Disponível em: <http://www.anamt.org.br/site/upload_arquivos/revista_brasileira_de_medicina_do_trabalho_-_volume_1_n%C2%BA_1_231220131354337747401.pdf>. Acesso em: 23 de janeiro de 2015.

2 “Vidas por um fio”. Revista Digital Outras Palavras. São Paulo. Disponível em: <<http://www2.metodista.br/outraspalavras/tele.htm>>. Acesso em: 23 de janeiro de 2015.

do art. 18, § 1º, da Lei 8.036/90. Procedem ainda os pleitos de tradição das guias CD, para habilitação ao seguro desemprego, e das guias do FGTS, com código 01.

19. Estabeleceu-se efetiva controvérsia no presente feito, sendo certo que o acionado pagou o valor que entendia devido a título de verbas decorrentes do término do contrato de trabalho, ou seja, em relação ao que não havia controvérsia. Não procedem os pleitos de pagamento de multas dos art. 467 e 477, § 8º, da CLT.

- DO ALEGADO DANO MORAL

20. Dada a controvérsia estabelecida, não há falar, no caso vertente, em prática de ato ilegal que se revista de dano e seja indenizável. Não procede o pleito este.

- DA IMPUGNAÇÃO GENÉRICA DOS DOCUMENTOS

21. Rejeito a impugnação vinda na resposta do réu, com esteio no art. 830, da CLT, haja vista que os meios de reprodução são modernos e a impugnação formal de documentos deve ser fundamentada.

- DA COMPENSAÇÃO E/OU DEDUÇÃO

22. Inexiste prova que a parte autora seja devedora em relação ao réu, motivo pelo qual não há falar em compensação.

23. Contudo, a fim de evitar o enriquecimento sem causa, devem ser deduzidas, título a título, as parcelas pagas, conforme documentos vindos aos autos no momento processual próprio, qual seja, na fase cognitiva.

- DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS

24. É devida a verba honorária advocatícia, no percentual de 10% sobre o valor atual da condenação, nos termos dos arts. 133, 93, IX, parte final, e 5º, LV e LXXIV, da CRFB, c/c art. 20, do CPC, e art. 22, da lei 8.906/94.

DISPOSITIVO

Posto isso, levanto, de ofício, a preliminar de inépcia da exordial, extinguindo o processo sem resolução do mérito em relação ao pleito de devolução de descontos (CPC, art. 295, I, parágrafo único, I c/c art. 267, I); declaro a nulidade da dispensa por justa causa e que a extinção do pacto laboral se deu por iniciativa do empregador, sem justa causa, em 01.10.2014, e julgo PROCEDENTE EM PARTE o pedido, condenando ATENTO BRASIL S/A a pagar à THEREZA ANTONIO DE CASTRO, nos termos da fundamentação, conforme restarem apuradas em liquidação de sentença, as parcelas deferidas, acrescidas da correção monetária e

PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO
73a Vara do Trabalho do Rio de Janeiro
Avenida Gomes Freire, 471 2o. andar
Centro RIO DE JANEIRO 20231-014 RJ
Tel: 21 23807573

dos juros da mora e deduzidas as cotas previdenciária e fiscal, esta se devida.

Custas processuais de R\$160,00, calculadas sobre o valor ora arbitrado de R\$8.000,00, pela parte ré.

Em atenção ao contido no art. 832, § 3º, da CLT, indico a natureza jurídica das parcelas constantes da condenação:

- natureza salarial: salário e salário trezeno.
- natureza indenizatória: as demais.

Intimem-se as partes.

E, para constar, foi lavrada a presente ata.

José Saba Filho
Juiz Titular de Vara do Trabalho