

ARTIGO

**CALL CENTER E ASSÉDIO MORAL: REFLEXOS DO TRABALHO DE TELEMARKETING NA VIDA DOS
EMPREGADOS**

Mariane Avelino Silva Mariano¹
Francisco de Assis Barbosa Junior²

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo analisar os aspectos do assédio moral no trabalho, com ênfase no segmento de *call center*. Diferentemente do assédio moral interpessoal, que visa isolar o empregado das relações com seus colegas, o assédio organizacional se manifesta por meio de estratégias estruturadas de constrangimento. Essas práticas incluem a imposição de metas inatingíveis, perseguições sistemáticas, exposição coletiva de resultados e outros mecanismos de controle. O segmento de *call centers*, em particular, caracteriza-se por condições laborais frequentemente associadas a situações vexatórias e pressão intensa, tornando-o um campo propício à ocorrência de assédio organizacional. Embora o impacto inicial recaia sobre o indivíduo, os efeitos do assédio transcendem o âmbito pessoal, afetando o bem-estar coletivo. Isso gera um ambiente de tensão e instabilidade entre os trabalhadores, comprometendo a dinâmica organizacional e o clima no local de trabalho.

Palavras-chave: Assédio moral organizacional. Legislação. Estresse ocupacional no call center.

ABSTRACT

This research aims to analyze the aspects of workplace bullying, with an emphasis on the call center segment. Unlike interpersonal bullying, which seeks to isolate the employee from relationships with colleagues, organizational bullying manifests through structured strategies of humiliation. These practices include the imposition of unattainable goals, systematic harassment, collective exposure of results, and other control mechanisms. The call center sector, in particular, is characterized by working conditions often associated with embarrassing situations and intense pressure, making it a conducive environment for the

¹ Graduanda em Direito pela UniFacisa - Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas. E-mail: marianeavelino3@gmail.com

² Professor Orientador. Juiz do Trabalho. Mestre em História pela Universidade Federal de Campina Grande. Doutor em Direito pela Universidade do Minho-PT. Autor de vários livros e artigos científicos. Docente do Curso de Direito na UniFacisa - Centro Universitário. E-mail: francisco.barbosa@maisunifacisa.com.br



occurrence of organizational bullying. Although the initial impact falls on the individual, the effects of bullying go beyond the personal level, affecting collective well-being. This creates an environment of tension and instability among workers, undermining organizational dynamics and the workplace climate.

Keywords: Organizational bullying. Legislation. Occupational stress in call center.

1. INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 estabelece princípios gerais, entre eles, a proteção à dignidade do trabalhador, portanto, aplicáveis ao Direito do Trabalho, bem como um dos princípios fundamentais, “a dignidade da pessoa humana”, onde dispõe em seu art. 1º, inciso III. No qual abrange todo e qualquer cidadão sobre proteção à sua dignidade. Ainda neste norte, o art. 5º, inciso X da Carta Magna, protege “a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”. Tratando-se de uma questão que viola a constituição federal, é de grande relevância tratar sobre o tema no âmbito do judiciário trabalhista.

Observa-se que a identificação inicial do assédio moral por parte do empregador pode ser um desafio, uma vez que essas práticas ocorrem frequentemente de maneira sutil e velada. Além disso, os trabalhadores muitas vezes enfrentam dificuldades para buscar apoio jurídico, em virtude da superioridade estrutural das empresas, que geralmente são preparadas para lidar com eventuais ações no âmbito judiciário. Essa disparidade entre as partes envolvidas cria um ambiente de vulnerabilidade para o empregado, dificultando a denúncia e o enfrentamento legal do assédio moral no ambiente. O maior desafio para os funcionários denunciarem o assédio moral no ambiente de trabalho é a combinação de medo e insegurança, tanto em termos de consequência profissional quanto pessoal.

Com os avanços em diversos setores e, especificamente na área do Direito do Trabalho, as empresas passaram a reverter certos valores, priorizando a lógica da produção capitalista. Essa nova gestão traz consigo demandas que transformam profundamente o ambiente de trabalho, onde a busca incessante por competitividade, de maneira significativa, afeta diretamente a saúde física e psíquica dos trabalhadores, destarte, o problema não reside na busca por evolução, mas na tendência de reduzir custos.

Nos últimos anos, tornou-se cada vez mais comum a presença de julgados sobre assédio moral tanto no Tribunal Regional do Trabalho (TRT) quanto no Tribunal Superior do Trabalho (TST). No entanto, o tema ainda não recebe a devida atenção, sendo tratado de forma insuficiente nos debates jurídicos. Conforme pesquisas jurisprudenciais, o assédio moral tem sido analisado de maneira predominantemente subjetiva, o que dificulta a criação de uma abordagem mais uniforme e robusta para a proteção da vítima.

Portanto, a prática do assédio moral não é de fácil comprovação por serem agressões sutis, entretanto, em organizações de *Contact center* o número de vítimas é crescente, em razão da alta rotatividade, logo, as chances são maiores e evidentes de comprovar a necessidade de uma atenção maior voltada para o assédio moral organizacional como meio de instrumento para uma punição mais severa, uma vez que a obtenção de provas documentais ou audiovisuais é especialmente desafiadora para a vítima, uma vez que as empresas geralmente não disponibilizam câmeras e proíbem o uso de dispositivos eletrônicos no ambiente de trabalho. Essa restrição dificulta ainda mais a possibilidade de coleta de evidências de materiais que sustentam denúncias de assédio, tornando o processo de denúncia e ação judicial mais complexo e dependente.

Este estudo examina os mecanismos legais e a postura do judiciário em relação à proteção dos trabalhadores de call center, com foco nas implicações do assédio moral no ambiente de trabalho. Além disso, explora os prejuízos decorrentes da omissão na busca pelos direitos quando estes forem violados. Um dos elementos centrais da análise é a definição do conceito de assédio moral, seus padrões recorrentes e os desafios associados à reprodução de comportamentos abusivos. Essas condutas geram constrangimento, humilhação e comprometem a saúde emocional, física e psicológica dos trabalhadores, sendo particularmente prevalentes no setor de telemarketing, caracterizadas por alta pressão

O presente estudo foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica, observação de artigos científicos, livros, legislação e jurisprudências.

As questões que norteiam o desenvolvimento deste presente estudo estão centradas na seguinte problemática: Quais meios legais e qual tem sido a postura do judiciário para garantir a proteção dos trabalhadores de *call center* diante do assédio moral? Como tem sido garantido no âmbito jurídico o direito desses empregados?

Destarte, estas são algumas perguntas que constituem a base deste projeto de pesquisa que foi desenvolvido, na procura de debater, avançar e levar conhecimento sobre o assédio moral organizacional, identificando os reflexos desta problemática na vida dos atendentes de telemarketing, além de compreender a garantia das leis trabalhistas e sobre as decisões existentes no âmbito do judiciário.

2. CALL CENTER E ASSÉDIO MORAL: CONCEITO, CARACTERÍSTICA E ESTRUTURA

O assédio moral detém raízes históricas, pois existe desde os primórdios da humanidade e do surgimento do trabalho, perdurando desde os tempos da escravidão.

Em alguns países é conhecido como o termo *mobbing*, onde o pioneiro a estudar o assunto em comento, foi Heinz Leymannn, psicólogo de origem alemã, que introduziu o conceito como forma de descrever o assédio.

Fenômeno cuja ação visa a manipulação de um grupo de ações que tentam denegrir a dignidade profissional de forma proposital e frequente. (Leymann 1996).

Os modelos de produção emergem no contexto, no qual empresas, pressionadas em um mercado global altamente competitivo, exigem que seus empregados produzam mais em menos tempo, causas em que cria um ambiente com práticas abusivas, como o assédio moral.

As empresas de *call center* ou *contact center*, compreende um setor trabalhista de atendimento ao cliente responsável por receber e fazer contatos com o consumidor por meio de ligações de voz, chat e etc., para atender qualquer tipo de necessidade como: tirar dúvidas, suporte técnico, fazer reclamação, ou seja, resolver problemas daquele produto oferecido, de acordo com a necessidade de cada cliente.

O atendimento deve ser feito de forma especializada, padronizada e com agilidade, para que possam atender mais demandas em um intervalo menor de tempo e com qualidade.

Por conseguinte, pode acontecer cobrança e controle excessivo para atingir metas, ritmo acelerado de labor e etc. É neste contexto que emerge o assédio moral organizacional.

A convenção 190 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), na qual foi aprovada em 2019, representa um importante marco no reconhecimento da violência e do assédio no ambiente de trabalho como violações dos direitos fundamentais.

A convenção busca apontar o papel dos empregadores no combate e na prevenção, bem como estabelecer medidas para lidar com os casos de violação.

A exposição dos empregados a situações humilhantes, sempre estiveram presentes nas relações de trabalho, a novidade reside na intensificação, banalização e diferentes formas de abordagens que passa alheio as demandas do dia a dia do trabalhador.

O assédio moral se configura com comportamentos repetitivos que expõem os empregadores a situações humilhantes e constrangedoras, de forma escrita ou oral, atingindo a dignidade ou integridade psíquica ou física de um empregador.

Alguns exemplos mais comuns de assédio moral:

- I. Contestar ou criticar constantemente o trabalho da pessoa de forma exagerada ou injusta;
- II. Sobrecarregá-la com novas tarefas inferiores, superiores, ou distintas das atribuições do cargo;
- III. Ocultar informações úteis para a realização de suas tarefas ou induzi-las a erro;
- IV. Divulgar comentários ofensivos sobre a sua pessoa;
- V. Controlar a frequência e o tempo de utilização de banheiros;
- VI. Invadir a vida privada com ligações telefônicas, mensagens, etc.;
- VII. Isolar a pessoa assediada de confraternizações, almoços e atividades realizadas em conjunto com os demais colegas.

Tais práticas violam a dignidade da pessoa humana, prevista na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso X, como princípio constitucional fundamental, bem como a intimidade do indivíduo.

De modo geral, o que se entende, é que o assédio moral atinge a honra e a moral da vítima, seja através de atitudes ou atos discriminatórios que ocorre por um longo período de tempo e de forma corriqueira, ou pela utilização de posição hierárquica para intimidar e humilhar o empregado.

2.1. TIPOS DE ASSÉDIO MORAL

O assédio moral manifesta-se de três formas distintas:

- I. **VERTICAL DESCENDENTE E ASCENDENTE:** o descendente é o assédio praticado por posição hierárquica superior.
O ascendente ocorre o assédio por posição hierárquica inferior;
- II. **HORIZONTAL:** assédio sem distinção hierárquica, ocorre entre colegas de trabalho de mesma subordinação;
- III. **MISTO:** ocorre o assédio de ambos os lados, tanto do superior hierárquico, como por colegas de trabalho que não tem subordinação.

Desse modo, vale destacar que o assédio moral pode ocorrer com qualquer pessoa dentro do ambiente corporativo, vindo de uma pessoa ou um grupo, com diferentes graus hierárquicos.

Via de regra, a primeira consequência é a queda da produção, a preocupação em fugir das agressões, assim como, acompanhado dos danos à saúde física e mental, como: ansiedade, depressão, estresse, burnout, hipertensão e até mesmo cogitação de suicídio.

2.2 ASSÉDIO MORAL X CONFLITO: DEFINIÇÃO E JULGADOS

Para se caracterizar o assédio moral, é necessário haver uma comunicação de forma evasiva, onde há a recusa de um diálogo de forma repetitiva e sistemática.

O conflito são interações normais dentro do ambiente corporativo, formado por posicionamentos e opiniões divergentes, mas que são de forma construtiva, decorrentes de diferentes visões de mundo e culturas profissionais.

Portanto, é importante distinguirmos o assédio moral do conflito de trabalho, para que esta situação não acabe resultando em indenização indevida e consequentemente, na improcedência do julgamento.

Sob a perspectiva do que não é assédio, a 4ª turma cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDF, tem o seguinte entendimento:

PROCESSO CIVIL - DANOS MORAIS - PRESCRIÇÃO - ASSÉDIO MORAL - AMBIENTE DE TRABALHO - RECONVENÇÃO - DIREITO DE AÇÃO - GRATUIDADE DE JUSTIÇA.

Rejeita-se a arguição de prescrição quando entre a ocorrência dos atos apontados como lesivos à moral do autor e o ajuizamento da ação indenizatória não decorreu o prazo de três anos, previsto no art. 202, § 3º, inciso V, do Código Civil. Não é qualquer desentendimento ou discussão no ambiente de trabalho que caracteriza o assédio moral. Necessário que a conduta lesiva seja sistemática e repetitiva, caracterizada por uma perseguição impregnada de motivos destrutivos que lesem a personalidade e a dignidade da vítima. O ajuizamento de ação judicial não constitui ato ilícito caracterizador de dano moral. Ao ajuizar a demanda o autor está agindo no exercício regular de um direito que lhe é assegurado constitucionalmente (art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal).

Na decisão em análise, os argumentos norteiam no fato de que não é qualquer discussão no ambiente de trabalho que configura assédio, embora tenha ocorrido o descontentamento do empregador, o que gerou a discussão, não são provas suficientes para a materialidade do assédio moral.

Ainda neste norte, o Tribunal Regional do Trabalho – TRT, julgou o seguinte caso:

**RECURSO DA RECLAMANTE. ASSÉDIO MORAL NÃO CONFIGURADO.
INDENIZAÇÃO INDEVIDA.**

O assédio moral configura conduta abusiva, repetitiva e prolongada, praticada no ambiente de labor que, por meio de pressão psicológica, expõe o trabalhador a condições humilhantes e constrangedoras, provocando lesão à sua personalidade. Não provou a demandante que tivesse suportado grave abalo moral, por ato perpetrado pela empregadora. O dano moral exige prova cabal e convincente quanto à violação do patrimônio ideal do trabalhador, sua honra, sua imagem e sua dignidade. Ademais, o assédio moral se caracteriza através de atos reiterados do empregador, o que não ocorreu na hipótese. Recurso ordinário conhecido e não provido.

Na decisão acima, não configurou assédio moral por não ter provas suficientes e convincente que pudesse configurar uma conduta abusiva, repetitiva e prolongada, desse modo, formou o entendimento como indenização indevida.

3. A RESPONSABILIDADE JURÍDICA NO ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL

Desde o início das interações sociais e organizacionais, o assédio moral passou a ser objeto de estudo como um fator crucial na relação saúde e trabalho, isso quer dizer impactos sérios na saúde mental e física dos trabalhadores, sendo reconhecido a partir da década de 1980. (SOBOLL, 2008).

Informações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) indicam dados de 2020 a 2023 sobre julgados de assédio moral e sexual, onde a Justiça do Trabalho, julgou 419.342 ações, em todas as suas instâncias, na medida em que 338.814 foram sobre assédio moral, durante os três anos. (CNJ, 2024).

O aumento, todavia, não indica necessariamente que participarão mais casos de assédio em locais de trabalho, mas pode evidenciar uma maior conscientização das pessoas sobre o assunto e um dever de cessar o ciclo de violência no ambiente corporativo.

As violações nas relações de trabalho, expõem a realidade da estrutura organizacional das empresas de call center. Em face disso, o Ministério Público do Trabalho (MPT), tem como missão defender os direitos sociais e individuais no âmbito das relações de trabalho, geralmente, tem por base o conjunto de normas que disciplinam as condições de trabalho, dentre elas a Norma Regulamentadora 17 (NR-17), além de direitos garantidos na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) reconhece que assédio moral no ambiente de trabalho expõe pessoas a situações humilhantes e constrangedoras, onde traz riscos à saúde, levando ao adoecimento no ambiente de trabalho.

Diante das diversas notícias e estudos sobre essa verdade, cabe, então, analisar a relação através de entendimento jurisprudencial.

Resumo da citação da ementa do recurso de revista do TST:

RECURSO DE REVISTA DA RECLAMANTE - PROCESSO SOB A ÉGIDE DA LEI Nº 13.015/2014, DO CPC/2015 E DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 40 DO TST - ATENDENTE DE TELEMARKETING - CALL CENTER - CONTROLE DO USO DO BANHEIRO - ANEXO II DA NR - 17 DO MTE - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

1. As disposições do Anexo II da NR - 17 do MTE permitem perceber que o Executivo exerceu seu poder regulamentar em matéria de saúde e segurança do trabalho voltando-se não apenas para a proteção da integridade física, mas também para a tutela da integridade mental do trabalhador e, em última análise, de sua própria dignidade, num resgate valioso dos parâmetros constitucionais de proteção. E, havendo uma normatização disciplinadora das condições de trabalho que permite contemplar a dignidade dos trabalhadores do setor, resulta mitigada a margem de ponderação de valores da qual o Poder Judiciário vinha lançando mão com fundamento na lacuna normativa.

A Constituição Federal protege a dignidade humana, assim como a CLT busca proporcionar dignidade e direitos para os empregados, dessa maneira, as empresas no qual seus gestores privam os empregados dos seus direitos básicos que levam a práticas vexatórias, estão indo contra as leis que protegem os empregados de modo geral. O anexo II da Norma Regulamentadora 17 do Ministério do Trabalho e Emprego, estabelecem medidas para um ambiente de trabalho digno, precisamente no item 6.7, há a permissão dos empregados saírem a qualquer momento do seu posto de trabalho para atender as suas necessidades fisiológicas.

Esta afirmação se fundamenta nos dados que demonstram os aumentos dos casos de danos morais e seus diversos motivos. Empiricamente, é possível perceber que são diversos motivos de maneira repetitiva e prolongada, que trazem danos à integridade física e psíquica, e que não são questões isoladas, ao contrário, se torna recorrente à medida que os empregados se encorajam para denunciar tais abusos.

Ainda sobre a ementa do TST, no anexo II, NR 17 da portaria nº 3.214/78, fala sobre as condições ambientais do trabalho, onde é taxativo no sentido ao direito dos trabalhadores de telemarketing as pausas que são além do direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previstos na CLT.

Com a Constituição Federal de 1988, passou-se a valorizar mais a proteção do bem-estar psicológico, além da honra e da moral, previsto no art. 5º, V e X. No objetivo de impedir a violação, estruturou-se um mecanismo de penalização de forma pecuniária, no âmbito trabalhista, para a reparação do dano moral.

O Tribunal Regional do Trabalho da 13ª região, julgou procedente o pedido de indenização por dano moral do empregado que teve adoecimento decorrente do seu labor como atendente de telemarketing. O caso em questão demonstra que o funcionário precisou de tratamento e atendimento no órgão previdenciário, no qual são indicados no processo os tipos de transtornos adquiridos, assim como provas testemunhais de que o adoecimento foi originado pelo seu trabalho.

RESCISÃO INDIRETA. FALTA GRAVE. ART 483 DA CLT. ÔNUS DA PROVA DO RECLAMANTE. A rescisão indireta do contrato de trabalho é caracterizada por falta grave cometida pelo empregador (CLT, art. 483, d). No caso, a reclamada deixou de adotar medidas para garantir a segurança e a saúde do trabalhador, ou não as adotou suficientemente para neutralizar o risco do serviço, de forma que o autor foi acometido de doença ocupacional, o que configura a falta grave cometida pela empresa. Recurso não provido quanto à temática. DANO MORAL. ASSÉDIO MORAL. DOENÇA PSÍQUICA. NEXO CONCAUSAL. PROVAS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. A atividade desenvolvida pelo empregador que, por sua natureza, produza riscos para a vida ou incolumidade física ou psíquica de seus empregados, enseja a responsabilidade objetiva, bastando à sua configuração a simples comprovação do nexo de causalidade entre o risco criado e o dano ocorrido. No caso, a prova técnica psicológica foi firme em apontar a existência de nexo causal entre o adoecimento e o trabalho. Recurso não provido quanto à temática.

(TRT-13 - ROT: 00006155820215130004, Data de Julgamento: 14/03/2023, 2ª Turma, Data de Publicação: 16/03/2023)

Conforme Xisto Medeiros Neto (2012, p. 293), “inegável a importância, para a sociedade, da previsão legal e certeza quanto a uma condenação efetiva do responsável pela violação intolerável infligida a interesses transindividuais, referidos a valores e bens fundamentais de uma dada coletividade, à luz do imperativo constitucional de proteção e tutela a tais direitos.”

Não se trata, evidentemente, de uma reparação de dano já causado a indivíduo, mas sim de uma resposta jurídica necessária e proporcional frente à intolerável violação de direitos fundamentais.

4. DANO MORAL E RESPONSABILIDADE JURÍDICA: PERSPECTIVAS SOBRE PREVENÇÃO E REPARAÇÃO

Conforme Neto (2004), vivemos em uma sociedade complexa, abrangente e multifacetada, o que implica que as relações possam gerar conflitos e danos. Nesse contexto, a responsabilidade civil não deve ser encarada apenas como uma resposta a atos lesivos, mas também como uma ferramenta preventiva, capaz de promover comportamentos socialmente adequados.

No Brasil, não existe uma legislação específica que trate diretamente do assédio moral no ambiente organizacional. Contudo, o artigo 483 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) prevê que o empregador pode considerar rescindido o contrato de trabalho e pleitear indenização em situações previstas nos incisos desse artigo³. Além disso, a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 1º, inciso III, estabelece que o assédio moral viola um dos princípios fundamentais do Estado Democrático de Direito, qual seja, o princípio da dignidade da pessoa humana.

Como mencionado anteriormente, não existem leis específicas que regulamentem o assédio moral organizacional. Entretanto, a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), em seu artigo 8º, dispõe que a Justiça do Trabalho pode utilizar dispositivos legais e jurisprudências para fundamentar decisões, incluindo aquelas relacionadas à ausência de uma regulamentação específica sobre o tema⁵.

³ Art. 483 - O empregado poderá considerar rescindido o contrato e pleitear a devida indenização quando:

- a) forem exigidos serviços superiores às suas forças, defesos por lei, contrários aos bons costumes, ou alheios ao contrato;
- b) for tratado pelo empregador ou por seus superiores hierárquicos com rigor excessivo;
- c) correr perigo manifesto de mal considerável;
- d) não cumprir o empregador as obrigações do contrato;
- e) praticar o empregador ou seus prepostos, contra ele ou pessoas de sua família, ato lesivo da honra e boa fama;
- f) o empregador ou seus prepostos ofenderem-no fisicamente, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- g) o empregador reduzir o seu trabalho, sendo este por peça ou tarefa, de forma a afetar sensivelmente a importância dos salários.

⁴ Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

III - a dignidade da pessoa humana;

⁵ Art. 8º - As autoridades administrativas e a Justiça do Trabalho, na falta de disposições legais ou contratuais, decidirão, conforme o caso, pela jurisprudência, por analogia, por equidade e outros princípios e normas gerais de direito, principalmente do direito do trabalho, e, ainda, de acordo com os usos e costumes, o direito comparado, mas sempre de maneira que nenhum interesse de classe ou particular prevaleça sobre o interesse público.



Conforme a jurisprudência atual, consolidou-se o reconhecimento do dano moral coletivo em todas as instâncias, evidenciando a necessidade de sua reparação. Esse entendimento abrange diversas áreas de interesses transindividuais e está em conformidade com a exigência constitucional do regime de responsabilidade civil, que se ampliou para a tutela dos danos coletivos. Esse movimento reflete as novas demandas e os princípios da reparação integral e da Justiça Social (NETO, 2012).

Como exemplo dessa postura jurisprudencial, destaca-se o caso em que o Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região reconheceu a violação de direitos transindividuais, caracterizando o dano moral coletivo:

DANO MORAL COLETIVO. CONFIGURAÇÃO. A reparação por danos morais coletivos é um dos instrumentos utilizados para repelir abusos à coletividade, considerando as violações aos direitos difusos, coletivos ou eventualmente direitos individuais homogêneos. Restou comprovada a conduta irregular da reclamada, ao deixar de emitir CAT em casos suspeitos, descumprindo obrigação legal prevista na NR 17, item 8.3. do Anexo II, aplicável a empresas de teleatendimento e telemarketing. A lesão à ordem jurídica comprovada transcendeu os interesses meramente individuais dos trabalhadores, para alcançar o grupo de trabalhadores que prestam serviços à reclamada. Valor da reparação arbitrado com razoabilidade e proporcionalidade em relação ao porte da ré, ao período da prática condenável e à necessidade de que a multa surta efeito pedagógico bastante para impelir a empresa à eliminação das práticas ilícitas e à adoção de uma postura de mais respeito aos trabalhadores que lhe prestam ou vierem a lhe prestar serviços. Recurso da ré ao qual se nega provimento.

(TRT-1 - RO: 01000235120165010062 RJ, Relator: MARCELO ANTERO DE CARVALHO, Data de Julgamento: 30/01/2019, Décima Turma, Data de Publicação: 09/02/2019)

Ademais, tramitam no Congresso Nacional projetos de lei federal sobre o tema em questão, o que demonstra a relevância e recorrência desse fenômeno. Um assunto de tal importância e abrangência merece ser devidamente regulamentado, assim como outros temas que se tornam objeto de legislação federal no ordenamento jurídico brasileiro.

No site do Congresso Nacional, encontra-se em tramitação o Projeto de Lei nº 3553, de 2023, de iniciativa do Senador Jorge Kajuru (PSB/GO), que trata da Política Nacional de Enfrentamento ao Assédio Moral⁶. O objetivo do projeto é estabelecer punições rigorosas para situações de assédio moral no ambiente de trabalho, propondo a tipificação desse ato como crime no Código Penal.

Destarte, se encontra o projeto de lei nº 1521 de 2019, similarmente com o projeto de lei nº 3553/23 que trata sobre o crime de assédio moral no trabalho.⁷

O Projeto de Lei nº 1521 de 2019, em sua justificativa, afirma na ementa que: Tipifica como crime de assédio moral a conduta de "ofender reiteradamente a dignidade de alguém causando-lhe dano ou sofrimento físico ou mental, no exercício de emprego, cargo ou função", e comina pena de detenção de um a dois anos e multa, além da pena correspondente à violência. (BRASIL, 2019).

Contudo, a atuação do Poder Judiciário é fundamental no enfrentamento das práticas abusivas no ambiente corporativo, seja no setor público ou privado. As decisões proferidas por juízes e tribunais são fundamentadas no princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, assim como nas disposições da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). No entanto, o ordenamento jurídico ainda carece de uma tutela mais específica e abrangente no que se refere ao dano moral no contexto laboral.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, conclui-se que o assédio moral, após uma análise detalhada de seus diferentes tipos e características, revela-se como um fenômeno complexo que se manifesta nas mais diversas formas de práticas abusivas, tais como humilhação, indiferença, isolamento e outras formas de agressão psicológica. Essas práticas não apenas afetam a autoestima e o bem-estar emocional da vítima, mas também geram elevados níveis de ansiedade, estresse e sofrimento psíquico. Além disso, o impacto desse tipo de violência psicológica pode levar ao desenvolvimento de sérios problemas de saúde física, como distúrbios do sono, doenças cardiovasculares e distúrbios psicossomáticos. As consequências do assédio moral não se

⁶ Disponível em: < <https://www.congressonacional.leg.br/materias/materias-bicamerais/-/ver/pl-3553-2023>>. Acesso em: 05 nov. 2024.

⁷ Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/135758>>. Acesso em: 05 nov. 2024.



restringem ao ambiente de trabalho, uma vez que afetam significativamente a vida social da vítima, comprometendo suas relações interpessoais e seu desempenho em outras esferas da vida, como a familiar. Dessa forma, é fundamental que sejam implementadas medidas eficazes de prevenção e intervenção para mitigar os efeitos nocivos desse fenômeno, promovendo um ambiente mais saudável e respeitoso para todos os indivíduos.

Um dos maiores desafios enfrentados pelos operadores de telemarketing ao tentar denunciar casos de assédio e pressão no ambiente de trabalho é a impossibilidade de levar dispositivos eletrônicos para dentro da operação, o que dificulta o registro de conversas e comportamentos abusivos. Essa restrição ocorre em um contexto de intenso monitoramento, onde os funcionários são constantemente vigiados e avaliados, muitas vezes em tempo real, o que aumenta a pressão e o estresse psicológico. Segundo pesquisa realizada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), cerca de 60% dos trabalhadores de call centers no Brasil relataram já ter sofrido algum tipo de assédio moral no ambiente de trabalho, com destaque para a cobrança excessiva de metas e a humilhação pública (IPEA, 2019).

Compreende-se que ambientes de trabalho, como os de call center, adotam metodologias específicas do setor, caracterizadas pela constante pressão para alcançar altas metas de produção em tempo reduzido, com poucas margens para falhas e punições disciplinares em caso de descumprimento. Ademais, esses ambientes apresentam alta rotatividade de pessoal e avaliação constante da performance operacional dos serviços prestados. Em diversos julgados, observam-se violações de direitos fundamentais dos trabalhadores, especialmente no que diz respeito ao controle de necessidades básicas e fisiológicas do indivíduo.

A relação de trabalho entre empregado e empregador é regida por um contrato de trabalho, que estabelece direitos e deveres recíprocos. A Constituição Federal estabelece garantias fundamentais dos trabalhadores, a proteção e condições mínimas de trabalho. A CLT é a principal norma reguladora das relações de trabalho no Brasil, abrangendo os direitos e deveres.

Segundo Neto (2012, p. 297), o sistema jurídico não deve ser condescendente com a violação de direitos, especialmente quando envolvem interesses coletivos essenciais. Aceitar que a infração de direitos resulte em benefícios para o infrator ou incentive outras pessoas a praticarem atos semelhantes é inaceitável. Se o sistema judiciário permitir tal distorção, comprometerá seus próprios princípios e fundamentos.

Por fim, a relação de trabalho não se limita apenas no cumprimento de direitos e deveres, ela envolve, também, uma ética de respeito mútuo, que deve ser preservado para a garantia de um ambiente organizacional saudável e produtivo. O descumprimento de normas e práticas abusivas, como o assédio moral, podem e devem gerar consequências jurídicas, como indenizações e rescisões contratuais.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOSA, Cláudio de Azevedo. **Gestão baseada em violência: o padrão regulatório do tst sobre o assédio organizacional nas relações de trabalho em call center**. 2019. 108 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988. Acesso em: 29 out. 2024.

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. **Consolidação das Leis do Trabalho**. Presidência da República, 1943. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 29 out. 2024.

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM). Ratificação da Convenção 190 da OIT, que reconhece violência e assédio no trabalho como violações. **Governo do Brasil**, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/obrasilvoltou/cuidado/ratificacao-da-convencao-190-da-oit-que-reconhece-violencia-e-assedio-no-trabalho-como-violacoes-1>. Acesso em: 19 set. 2024.

BRASIL. Senado Federal. **Assédio Moral e Sexual no Trabalho**, 2024. Disponível em: <https://saberes.senado.leg.br/mod/hvp/view.php?id=70001>. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). **Pesquisa jurisprudencial**. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>. Acesso em: 21 set. 2024.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11). **Processo nº 1889999957**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trt-11/1889999957?origin=serp>. Acesso em: 21 set. 2024.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13). **Processo nº 1907105523**. Inteiro teor: 1907105525. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trt-13/1907105523/inteiro-teor-1907105525?origin=serp>. Acesso em: 01 nov. 2024.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1). **Processo nº 1110848186**. Inteiro teor: 1110848217. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/trt-1/1110848186/inteiro-teor-1110848217?origin=serp>. Acesso em: 05 nov. 2024.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho (TST). **Operadora de call center é indenizada por ter avaliação de desempenho exposta publicamente**. Tribunal Superior do Trabalho, 2012. Disponível em: <https://tst.jus.br/-/operadora-de-call-center-e-indenizada-por-ter-avaliacao-de-desempenho-exposta-publicamente>. Acesso em: 30 out. 2024.

FONSECA, Ana Luisa Guimarães. assédio moral nas relações de trabalho. 2007. Disponível em: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r30822.pdf>. Acesso em: 31 out. 2024.

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Assédio moral no trabalho: uma análise das condições de trabalho nos call centers no Brasil**. Brasília: IPEA, 2019. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br>. Acesso em: 12 nov. 2024.

NETO, Xisto Tiago de Medeiros. **Dano moral coletivo**. 4. ed. São Paulo: LTr editora Ltda, 2014. Disponível em: <http://www.ltr.com.br/loja/folheie/5119.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2024.

NETO, Xisto Tiago de Medeiros. **O dano moral coletivo e o valor da sua reparação**. Brasília, 2012. 17 p. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/35831/014_medeiros_netto.pdf?sequence=3. Acesso em: 01 nov. 2024.

PEREIRA, Gustavo Henrique Silva. **assédio moral no ramo de telemarketing no município de campina grande - pb**. 2022. 50 f. Monografia (Especialização) - Curso de Bacharelado em Direito, Cesrei Faculdade, Campina Grande – Pb, 2022. Acesso em: 13 out. 2024.

SALA DE VENDAS. O que é Call Center? Salesforce. 2022. Disponível em: <https://www.salesforce.com/br/blog/o-que-e-call-center/>. Acesso em: 19 set. 2024.

SOARES, Iarine da Costa Florêncio. **o assédio moral nas empresas de call center**. 2021. 72 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Universidade Federal da Paraíba, Santa Rita, 2021.

SOBBIS, Lumara Sousa. **Mobbing: uma espécie de assédio moral no âmbito das relações laborais.** Âmbito Jurídico. 2017. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/mobbing-uma-especie-de-assedio-moral-no-ambito-das-relacoes-laborais/>. Acesso em: 31 out. 2024.

SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **assédio moral/ organizacional:** uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casapsi Livraria, Editora e Gráfica Ltda., 2008. 238 p. Disponível em: https://www.trt4.jus.br/portais/media/432151/Assedio_moral_e_organizacional.pdf. Acesso em: 30 out. 2024.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA REVISTA ELETRÔNICA DE JURISPRUDÊNCIA. Revista Eletrônica: Superior Tribunal de Justiça, 2023. Disponível em: [https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?seq=2256033&tipo=0&nreg=202201760349&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20230227&formato=HTML&salvar=false#:~:text=1.036\)%3A,prejudicando%20o%20ambiente%20de%20trabalho](https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?seq=2256033&tipo=0&nreg=202201760349&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20230227&formato=HTML&salvar=false#:~:text=1.036)%3A,prejudicando%20o%20ambiente%20de%20trabalho). Acesso em: 29 out. 2024.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA (TRE-RR). **Assédio moral no trabalho.** Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, 2023. Disponível em: <https://www.tre-rr.jus.br/institucional/assedio-e-discriminacao-no-trabalho/assedio-moral-no-trabalho#:~:text=V%C3%A1rias%20condutas%20podem%20ser%20identificadas,causa%3B%20intrrometer%20de%20ou%20criticar>. Acesso em: 20 set. 2024.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA (TRE-RR). **Assédio moral no trabalho.** Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/em-tres-anos-justica-do-trabalho-julgou-mais-de-400-mil-casos-de-assedio-moral-e-sexual#:~:text=%E2%80%9CCondutas%20que%20configurem%20ass%C3%A9dio%20moral,Trabalho%20C%20ministro%20Lelio%20Bentes%20Corr%C3%AAa>. Acesso em: 30 out. 2024.

Artigo recebido: 29.11.2024

Artigo publicado em: 31.12.2024