

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE DIREITO**

GÉSSICA MARCELLO GREGÓRIO

A PRÁTICA DO ASSÉDIO MORAL NAS EMPRESAS DE *TELEMARKETING*

CRICIÚMA-SC

2017

GÉSSICA MARCELLO GREGÓRIO

A PRÁTICA DO ASSÉDIO MORAL NAS EMPRESAS DE *TELEMARKETING*

Trabalho de Conclusão do Curso, apresentado para obtenção do grau de graduação no Curso de Direito da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof^a Ma. Raquel de Souza Felício

CRICIÚMA-SC

2017

GÉSSICA MARCELLO GREGÓRIO

A PRÁTICA DO ASSÉDIO MORAL NAS EMPRESAS DE *TELEMARKETING*

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Graduação, no Curso de Direito da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com Linha de Pesquisa em Direito do Trabalho.

Criciúma, 07 de dezembro de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Ma. Raquel de Souza Felício - Presidente da Banca - Orientadora

Melissa Chanazis Valentin - Mestranda PPGDS - Membro da Banca

Prof^a Ma. Patrícia Farias dos Santos - Membro da Banca

Dedico este trabalho a duas pessoas que foram e sempre serão meus alicerces, minha mãe, Rosi e meu amado e companheiro de todas as horas, Maicon.

AGRADECIMENTOS

Meu primeiro agradecimento será a uma pessoa muito importante, que esteve presente em toda a realização do trabalho, meu amado companheiro, Maicon, que com seu incentivo e suas cobranças me fez acreditar que tal realização seria possível e tudo daria certo, te amo.

Agradeço também a minha mãe que sempre acreditou em mim, que sempre disse que eu não poderia desistir, pois bem, aqui estou, não desisti, por isso, muito obrigada mãe.

A minha parceira e amiga Ana Paula, que juntas, por um longo período da graduação, estivemos unidas, enfrentando as dificuldades e desfrutando de momentos de descontração, com aquele cafezinho que adoramos.

Tenho muito a agradecer também a Defensoria Pública da União, que através dos seus defensores me deram a oportunidade de aprendizado e crescimento profissional e que quando foi necessário uma maior dedicação à pesquisa me concederam alguns dias de folga para leitura e produção do trabalho.

Outro agradecimento especial será para minhas amigas e protetoras de animais, Maria Júlia, Valéria, Jaqueline e Lucília, pessoas especiais e maravilhosas que conheci através de uma causa em comum e que marcaram de forma significativa minha vida.

Por fim, gostaria de agradecer a minha professora e orientadora, Raquel de Souza Felício, pela paciência e por todo ensinamento ao longo da graduação e em especial no período de pesquisa e desenvolvimento do presente trabalho de conclusão de curso.

**“Se você é neutro em situações de injustiça,
você escolhe o lado do opressor.”**

Desmond Tutu

RESUMO

A pesquisa em andamento tem por objetivo central pesquisar sobre a prática do assédio moral nas empresas do ramo de *telemarketing* e que o principal desencadeador dos abusos se caracteriza pela restrição de algumas práticas essenciais ao bem-estar de seus empregados. Também é objetivo analisar os direitos relativos aos trabalhadores presentes no ordenamento jurídico brasileiro, examinando também a responsabilidade civil dos empregadores na ocorrência do assédio moral, assim como o aprofundamento teórico desse problema social. A relevância social da pesquisa está na constatação de que a prática do assédio moral em empresas de *telemarketing* causam sérios problemas ao trabalhador que é vítima, levando ao adoecimento e muitas vezes impossibilitando seu retorno ao mercado de trabalho. O assédio ocorre de diversas formas e em diversos momentos, e a responsabilização do causador do dano, seja patrimonial ou extrapatrimonial, deve servir para a correção do ocorrido, mas também deve ter cunho educativo, fazendo com que tais práticas sejam banidas das relações de emprego. O estudo é feito com base no princípio da dignidade humana e também no da proteção do trabalhador, demonstrando todas as formas possíveis de aplicação da referida norma nos julgamentos dos magistrados e por fim, a pesquisa mostrará as diversas práticas assediadoras existentes no ambiente de trabalho das empresas de *telemarketing*.

Palavras-Chave: Dignidade da pessoa humana. Responsabilidade civil. Assédio moral. *Telemarketing*.

ABSTRACT

The current research has as its main objective to research on the practice of bullying in telemarketing companies and that the main trigger of abuse is characterized by the restriction of some practices essential to the well-being of its employees. It also aims to analyze the rights related to workers present in the Brazilian legal system, also examining the civil liability of employers in the occurrence of bullying, as well as the theoretical deepening of this social problem. The social relevance of the research is the realization that the practice of bullying in telemarketing companies causes serious problems for the worker who is a victim, leading to illness and often making it impossible to return to the job market. Harassment occurs in a variety of ways and at different times, and the liability of the person causing the damage, whether patrimonial or off-balance, must serve to correct the occurrence, but it must also be educational, causing such practices to be banned from employment relations. The study is based on the principle of human dignity and also on the protection of the worker, showing all possible ways of applying this norm in judges' judgments and, finally, the research will show the various harassing practices in the work environment of the telemarketing companies.

Keywords: Dignity of the Human Person. Civil responsibility. Moral Harassment. Telemarketing

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 PRINCÍPIOS GARANTIDORES DE PROTEÇÃO AO TRABALHADOR	11
2.1 PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA	11
2.2 PRINCÍPIO DA PROTEÇÃO AO EMPREGADO.....	14
2.2.1 <i>In dubio, pro operário</i>	16
2.2.2 Norma mais favorável	17
2.2.3 Condição mais benéfica	19
2.3 LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA DOS OPERADORES DE <i>TELEMARKETING</i>	20
3 RESPONSABILIDADE CIVIL	23
3.1 REQUISITOS PARA CARACTERIZAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....	28
3.2 RESPONSABILIDADE CIVIL DO EMPREGADOR	32
3.3 DANO MORAL	33
3.3.1 Dano moral contratual e extracontratual.....	35
3.3.2 Dano moral direto e indireto.....	36
4 ASSÉDIO MORAL LABORAL	38
4.1 CONCEITO	39
4.2 SUJEITOS.....	41
4.3 CARACTERÍSTICAS.....	44
4.4 AS EMPRESAS DE <i>TELEMARKETING</i> NO BRASIL E AS PRINCIPAIS FORMAS DE ASSÉDIO MORAL PRATICADAS NESSE AMBIENTE DE TRABALHO	45
5 CONCLUSÃO	50
REFERÊNCIAS	52

1 INTRODUÇÃO

Quando se fala em assédio moral laboral se pensa logo em abuso de poder do empregador perante seus subordinados. Infelizmente a prática do assédio moral no ambiente de trabalho não é tema atual, já se estuda tal problemática há algum tempo, mas na área do *telemarketing* ainda há muito que ser discutido.

As atividades desenvolvidas pelas empresas de *telemarketing* no Brasil são de extrema importância para a economia nacional, por empregar milhares de trabalhadores jovens e que desenvolvem sua primeira atividade remunerada. A infeliz realidade da rotina de abusos e práticas vexatórias no dia a dia dessas empresas desencadeou constantes investigações e estudos.

Por haver acirrada concorrência no mercado de trabalho, bem como, a obtenção de maiores lucros, fazem com que a cobrança excessiva por rendimento dos empregados os torne vítimas, o assédio moral no ambiente de trabalho é um mal que, na maioria das vezes, tornam a vítima incapaz de exercer suas atividades de rotina e as leva ao adoecimento, principalmente, psicológico.

O método de pesquisa é o dedutivo, sendo a mesma qualitativa, fazendo uso de material bibliográfico. Iniciou-se a pesquisa com uma análise sobre o princípio da dignidade da pessoa humana, salientando que está previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição da República Federativa do Brasil.

Tal princípio possui uma identificação externa, como um direito natural, um direito humano, um direito fundamental e um princípio de hermenêutica. É um valor que orienta todos os demais princípios, direitos, deveres e atos, tornando-se assim a pedra angular de todos os direitos naturais do homem. Com base no princípio da dignidade da pessoa humana e na prática do assédio em qualquer das fases existentes em uma relação jurídica no âmbito trabalhista, restou concluído que tais práticas abusivas devem ser constantemente combatidas.

A pesquisa visa explicar como o assédio moral vem sendo definido no âmbito da psicologia e quais as principais formas de identificação desse fenômeno, bem como, busca demonstrar quais as práticas que caracterizam o assédio moral no ambiente das empresas de *telemarketing* e quais direitos tais abusos estão desrespeitando.

Tem-se muita dificuldade de demonstrar o que caracteriza o assédio moral laboral devido à fragilidade das provas do dano sofrido. Assim como em outras

circunstâncias, o dano moral gerado por esses abusos também vem sendo banalizado e devido a isso, muitas vezes, não se faz uma análise minuciosa de cada caso, trazendo a pesquisa os aspectos centrais do dano moral.

Será apresentado também um estudo sobre a responsabilidade do empregador quando existem tais ocorrências e ao final, será realizada uma análise de como o assédio moral praticado nas empresas de *telemarketing* precisa ser constantemente combatido e as possíveis formas de resolução desse problema social.

2 PRINCÍPIOS GARANTIDORES DE PROTEÇÃO AO TRABALHADOR

Como forma inicial de demonstrar a importância a qual a temática do trabalho merece, no primeiro capítulo é apresentado um estudo dos dois princípios basilares, um no âmbito constitucional e outro no âmbito do direito do trabalho.

Princípios são normas jurídicas que orientam os aplicadores do Direito, e que em algumas situações não estão explícitos na lei, mas que, após forte construção doutrinária passam a constituir padrões de aplicação nos conflitos jurídicos.

“Os princípios - notadamente os princípios constitucionais - são a porta pela qual os valores passam do plano ético para o mundo jurídico.” (BARROSO, 2014, p.238). São valores morais desenvolvidos ao longo do tempo e que ingressam no âmbito jurídico para regulamentar a convivência e resolução dos conflitos em sociedade.

Na pesquisa aqui apresentada serão estudados os princípios da dignidade da pessoa humana e o princípio da proteção ao trabalhador, ambos mostram com clareza a obrigatoriedade do Estado e da sociedade em respeitar direitos fundamentais em qualquer relação que os trabalhadores façam parte.

2.1 PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (BRASIL, 2017a) traz em seu artigo 1º, III, o princípio da dignidade da pessoa humana, afirmando que tal princípio é um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito. E a não observância de tal princípio gera graves consequências a aquele que tem seus direitos violados.

Foi a Constituinte de 1988 que pela primeira vez tratou diretamente sobre a dignidade da pessoa humana como princípio e “avançou significativamente rumo à normatividade do princípio quando transformou a dignidade da pessoa humana em valor supremo da ordem jurídica [...]” (MARTINS, 2003, p.50). A Constituinte também criou “um amplo sistema de direitos e garantias fundamentais, tanto individuais quanto coletivos, o qual constitui o núcleo básico do ordenamento constitucional brasileiro” e assim iniciou a busca pela preservação e promoção da dignidade da pessoa humana. (MARTINS, 2003, p.52).

No entendimento de Sarlet,

Num primeiro momento, convém frisá-lo, a qualificação da dignidade da pessoa humana como princípio fundamental traduz a certeza de que o artigo 1º, inciso III, da nossa Lei Fundamental não contém apenas (embora também e acima de tudo) uma declaração de conteúdo ético e moral, mas que constitui norma jurídico-positiva dotada, em sua plenitude, de *status* constitucional formal e material e, como tal inequivocamente carregada de eficácia. (SARLET, 2004, p.70)

Segundo Barroso (2014, p.284) “a dignidade humana é um valor fundamental”, e que, portanto, serve como parâmetro de justificação moral e de fundamento normativo. O direito fundamental à integridade moral ou psíquica, em que incluem, principalmente, o direito à privacidade, a honra e a imagem, quando violados recebem como amparo jurídico a aplicação do princípio da dignidade da pessoa humana. Ao se tratar de violação de direito fundamental de qualquer indivíduo, em qualquer situação, o referido princípio constitucional servirá como base normativa para resolução do conflito existente.

O princípio da dignidade da pessoa humana “constitui um valor-guia do ordenamento constitucional brasileiro [...]” (MARTINS, 2003, p.98). Significa dizer que tal princípio, engloba todos os direitos fundamentais dos homens, incluindo o direito do trabalho.

“A identificação da dignidade humana como um princípio jurídico produz consequências relevantes no que diz respeito à determinação de seu conteúdo e estrutura normativa, seu modo de aplicação e seu papel no sistema constitucional.” (BARROSO, 2010, p.40).

Além de um princípio constitucional, a dignidade da pessoa humana “funciona tanto como justificação moral quanto como fundamento normativo para direitos fundamentais.” (BARROSO, 2010, p.43).

Destacados tais aspectos, Figueiredo explica que,

Pode-se compreender que a dignidade, como qualidade intrínseca de todo ser humano, é irrenunciável e inalienável, qualificando-o como tal e dele não podendo ser destacada [...] e que enquanto dimensão existencial, não-patrimonial, a dignidade da pessoa humana liga-se fundamentalmente à proteção da pessoa, da personalidade humana e daquilo que se lhe reconhece como atributo específico [...]. (FIGUEIREDO, 2007, p.52)

Devido ao seu valor absoluto frente a outros princípios e regras, a dignidade da pessoa humana é vista como a base dos direitos fundamentais trazidos pela

Constituição Federal, “isto é, na concepção que faz da pessoa fundamento e fim da sociedade e do Estado.” (FIGUEREDO, 2007, p.59).

O respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana está inteiramente ligado a simples condição da pessoa como ser humano, independe de qualquer outro fato ou condição, significa dizer “que a pessoa humana é dotada de direitos essenciais sem cuja realização não terá forças suficientes para a conformação de sua personalidade e seu pleno desenvolvimento como pessoa.” (SILVA, 2005, p.70).

Há um valor intrínseco na dignidade humana, que:

No plano filosófico, o elemento ontológico da dignidade, ligado à natureza do ser. Trata-se da afirmação da posição especial da pessoa humana no mundo, que a distingue dos outros seres vivos e das coisas. As coisas têm preço, mas as pessoas têm dignidade, um valor que não tem preço. (BARROSO, 2010, p.44).

Já no plano jurídico, o valor intrínseco da dignidade da pessoa humana está relacionado com a criação dos direitos fundamentais elencados na Constituição Federal de 1988. Entre os direitos fundamentais, merece destaque o de garantia à integridade moral e psíquica de toda pessoa humana. Destaca Barroso (2010, p.45) que “nesse domínio estão incluídos a privacidade, a honra e a imagem.”

Explica Sarlet (2005, p.24) que a dignidade intrínseca de todo ser humano deve ser respeitada sob qualquer circunstância e que por isso “se impõe o seu reconhecimento e proteção pela ordem jurídica, que deve zelar para que todos recebam igual [...] consideração e respeito por parte do Estado e da comunidade [...]”

Feitas as considerações acima, parte-se a um ponto específico de desrespeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, qual seja, a prática do assédio moral no ambiente de trabalho. As práticas abusivas praticadas pelos empregadores ou por outros funcionários dentro das relações de emprego geram consequências devastadoras ao indivíduo que é vítima, ferindo gravemente o princípio até aqui destacado.

O estudo sobre o princípio da dignidade da pessoa humana se faz necessário para que a análise posterior sobre a prática do assédio moral existente nas relações de trabalho possa ser claramente entendida como uma grave violação a direitos fundamentais de qualquer indivíduo, seja pela sua qualidade de ser humano, seja pela sua qualidade como trabalhador.

A qualidade intrínseca e distintiva de cada ser humano que o faz merecedor de respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, também vem a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável.

Os abusos praticados por indivíduos contra outros e/ou a inércia do empregador diante da prática desses abusos nas relações trabalhistas tornam o ambiente de trabalho um local de tortura psicológica e em algumas situações, de tortura física ao funcionário que é perseguido.

Como demonstrado, é direito fundamental de todos o respeito a honra e imagem, assim como o direito a saúde. O desrespeito a esses direitos está intimamente atrelado a violação ao princípio da dignidade da pessoa humana, uma vez que atinge diretamente o mínimo existencial garantido a todos pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

2.2 PRINCÍPIO DA PROTEÇÃO AO EMPREGADO

Para uma melhor compreensão sobre os direitos inerentes aos trabalhadores torna-se importante uma análise sobre um dos princípios específicos do Direito do Trabalho, qual seja, o princípio da proteção.

O doutrinador de maior referência em matéria de princípios trabalhistas, Rodriguez explica que:

O princípio de proteção se refere ao critério fundamental que orienta o Direito do Trabalho, pois este, ao invés de inspirar-se num propósito de igualdade, responde ao objetivo de estabelecer um amparo preferencial a uma das partes: o trabalhador. (RODRIGUEZ, 2002, p.83)

A partir da definição do ilustre professor, pode-se constatar que dentre os princípios norteadores do Direito do Trabalho, este é o que melhor se aplica ao objetivo central da presente pesquisa, uma vez que o intuito é a demonstração da necessidade de proteção que o trabalhador precisa ter dentro de uma relação de emprego.

Para Martins (2014, p.36) o princípio de proteção foi criado para “proporcionar uma forma de compensar a superioridade econômica do empregador em relação ao empregado, dando a este último superioridade jurídica.”

Sendo o Direito do Trabalho criado com a finalidade de, principalmente, defender e proteger os empregados torna-se até estranho pensar que foi necessária a criação de um princípio que verse especificamente sobre como deve ser garantida a proteção de todo trabalhador.

A explicação encontrada como resposta para a necessidade de criação do princípio protecionista, nas palavras do ilustre Rodriguez é que:

Trata-se daquela tendência geral que propende a igualar cada vez mais as condições de luta pelo direito em que se encontra o economicamente débil com as do homem opulento e a atenuar os rigores excessivos do direito individual, considerando-se o interesse social. (RODRIGUEZ, 2002, p.86-87)

Não basta que a legislação defina os direitos dos trabalhadores, é necessária que em havendo qualquer possibilidade de interpretação múltipla, seja mantida a finalidade principal do Direito do Trabalho, que é a proteção do trabalhador.

Para Barros, o princípio da proteção:

É consubstanciado na norma e na condição mais favorável, cujo fundamento se subsume à essência do Direito do Trabalho. Seu propósito consiste em tentar corrigir desigualdades, criando uma superioridade jurídica em favor do empregado, diante da sua condição de hipossuficiente. (BARROS, 2013, p.142)

O princípio de proteção divide-se em três pontos principais. O primeiro deles foi criado para que sejam garantidos os efeitos jurídicos desejados, determinando que é necessário que o princípio seja usado de forma a garantir que no caso de dúvida deve o trabalhador ser o beneficiado, vez que é parte menos favorecida na relação de trabalho. O segundo ponto trata da obrigatoriedade de aplicação da norma jurídica que seja mais favorável ao empregado e o terceiro e último, defende que nas relações de trabalho a regra deve ser a aplicação da condição mais benéfica ao trabalhador.

Nesse sentido, será realizada uma análise de cada item que compõe o princípio de proteção do trabalhador para que não reste dúvida quanto à necessária tutela do Estado para garantia dos direitos fundamentais dos subordinados na relação de trabalho.

2.2.1 *In dubio, pro operário*

Um dos elementos que compõem o princípio de proteção é a definição de que, em caso de dúvidas, quanto à interpretação da norma jurídica, deve-se sempre aplicar a que apresentar maiores vantagens ao trabalhador.

“No caso de que uma norma seja suscetível de entender-se de vários modos, deve-se preferir a interpretação mais favorável ao trabalhador.” (RODRIGUEZ, 2002, p.106).

Dessa forma entende-se que ao aplicar a interpretação da norma jurídica que favoreça o trabalhador, que é a parte mais frágil do contrato de trabalho, está claramente demonstrado que este está sendo protegido, conforme finalidade central do princípio estudado.

Explica Rodriguez (2002, p.86) que “se o legislador se propôs a estabelecer por meio da lei um sistema de proteção do trabalhador, o intérprete desse direito deve colocar-se na mesma orientação do legislador, buscando cumprir o mesmo propósito.”

A aplicação do *in dubio, pro operário* levanta muitas discussões entre doutrinadores de matéria do Direito do Trabalho. Alguns argumentam que a interpretação da norma de modo a só favorecer o trabalhador, sem que haja um real surgimento de dúvida quanto a sua aplicabilidade, não é correto. Porém, fica claro que o pressuposto da dúvida obrigatoriamente deve existir para que a regra *in dubio, pro operario* possa ser usada como justificção e que tal regra não poderá jamais ser usada como forma de legislar além do que já define a norma jurídica existente.

Por assim ser, para demonstrar o real significado da regra, Rodriguez faz a seguinte afirmação, destacando que:

Não se trata de corrigir a norma, nem sequer de integrá-la: somente cabe utilizar esta regra quando existe uma norma e unicamente para determinar-lhe o verdadeiro sentido, entre os vários possíveis. De sorte que, quando uma norma não existe, não é possível recorrer a este procedimento para substituir o legislador e muito menos é possível usar esta regra para afastar-se do significado claro da norma. Ou para atribuir-lhe um sentido que de modo nenhum se pode deduzir de seu texto ou de seu contexto. (RODRIGUEZ, 2002, p.111)

Portanto, a exigência de dúvida do aplicador do direito deve ser claramente existente para que a regra do *in dubio, pro operário* possa ser a base de justificção na aplicação da lei.

2.2.2 Norma mais favorável

Sobre a aplicação da norma mais favorável é necessário destacar que sua principal diferença da regra anteriormente narrada diz respeito a não existência de dúvida. A regra da norma mais favorável fará com que o magistrado utilize como justificação de sua decisão a lei que mais favorecer o trabalhador.

Vale dizer que a base dessa regra é não haver uma ordem hierárquica entre as leis, porque mesmo que esta exista, para fins de aplicação nos litígios trabalhistas prevalecerá sempre a que mais apresentar benefícios ao empregado.

O nobre doutrinador Rodriguez escreve que:

O característico no Direito do Trabalho é que cada uma de suas normas fixa níveis mínimos de proteção. Ou seja, nada impede que acima desses níveis - que determinam o piso, porém não o teto, das condições de trabalho, como diz o mesmo autor - possam ir sendo aprovadas outras normas que melhorem aqueles níveis de proteção. (RODRIGUEZ, 2002, p.124)

Dessa forma, em havendo a possibilidade de aplicação de mais de uma lei para determinado litígio entre empregado e empregador, a lei que trazer maiores benefícios ao trabalhador é a que deve ser aplicada, independente se esta está em posição inferior em uma ordem hierárquica pré-estabelecida.

Para melhor compreensão, exemplificando como a regra se daria num caso em concreto, suponha-se que haja convenção coletiva de determinada categoria e esta garanta um percentual de pagamento por cada hora extra trabalhada acima do cinquenta por cento estabelecidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas. De acordo com o princípio de proteção de aplicar a norma mais benéfica para o trabalhador, prevalecerá o direito estabelecido na convenção coletiva mesmo que esta seja hierarquicamente inferior a CLT. “Admitem-se, por conseguinte, o predomínio das cláusulas mais favoráveis de uma convenção coletiva e as normas de uma lei.” (RODRIGUEZ, 2002, p.125).

Quanto à aplicação da regra da norma mais favorável existem dois problemas a serem destacados. O primeiro é sobre o critério utilizado e o outro é o da unidade de medida que devem prevalecer no momento de julgamento do magistrado.

Enfatiza Delgado (2010, p.77) sobre a temática, afirmando que:

Na pesquisa e eleição da regra mais favorável, o intérprete e aplicador do Direito obviamente deverá se submeter a algumas condutas objetivas, que permitam preservar o caráter científico da compreensão e apropriação do fenômeno jurídico.

Significa dizer que o aplicador do direito deverá valer-se de alguns critérios no momento em que fizer a análise minuciosa de cada caso.

Quanto aos critérios que devem ser observados, existem cinco que Rodriguez afirma merecerem destaque:

- 1) a comparação deve ser efetuada considerando o conteúdo das normas [...];
- 2) a comparação das normas deve levar em consideração a situação da coletividade trabalhadora interessada e não de um trabalhador tomado isoladamente [...];
- 3) a questão de saber se uma norma é ou não favorável aos trabalhadores não depende da apreciação subjetiva dos interessados. Ela deve ser resolvida objetivamente, em função dos motivos que tenham inspirado as normas;
- 4) o confronto de duas normas deve ser feito de uma maneira concreta, indagando se a regra inferior é, no caso, mais ou menos favorável aos trabalhadores [...];
- 5) como a possibilidade de melhorar a condição dos trabalhadores constitui uma exceção ao princípio da intangibilidade da regra imperativa hierarquicamente superior, não se pode admitir a eficácia de uma disposição inferior, embora se possa duvidar de que seja efetivamente mais favorável aos trabalhadores. (RODRIGUEZ apud DURAND, 2002, p.127)

Com base na afirmação do nobre doutrinador, entende-se que no momento de julgamento o magistrado deverá analisar cuidadosamente todos os critérios destacados. A norma jurídica a ser aplicada deve favorecer o trabalhador, porém, é necessário que o aplicador do direito observe o conteúdo da norma, se realmente é adequada ao caso; não deve julgar apenas para o trabalhador presente no litígio, uma vez que sua decisão poderá surtir efeitos a toda uma categoria profissional; a motivação do legislador na criação da norma também é critério importante; ter cautela ao decidir pela aplicação de norma hierarquicamente inferior e utiliza-la como fundamento na decisão somente se realmente não houver outra hierarquicamente superior que beneficie o trabalhador.

Outro ponto de destaque com relação a aplicação da norma mais benéfica ao empregado é referente a unidade de medida de comparação. Existem duas posições diferentes com relação a forma de comparação das normas, quais sejam, a

do conglobamento, que significa dizer “que as normas devem ser comparadas em conjunto [...]”, intenta ver o caráter sistemático do Direito. (RODRIGUEZ, 2002, p.128).

E a outra posição existente é a da acumulação, que “sustenta que podem ser extraídas de cada norma as disposições mais favoráveis [...]” (RODRIGUEZ, 2002, p.128).

Ao final do estudo sobre a presente temática, Rodriguez (2002, p.131) explica que “o conjunto que se leva em conta para estabelecer a comparação é o integrado pelas normas referentes à mesma matéria, que não se pode dissociar sem perda de sua harmonia interior.”

Independente da forma de comparação utilizada, a norma mais favorável ao trabalhador é a que deve ser aplicada.

2.2.3 Condição mais benéfica

O terceiro e último elemento que constitui o princípio da proteção é o da condição mais benéfica. Ao falar em condição, significa que a existência de uma situação que já favorece o trabalhador deve ser mantida, mesmo após a vigência de nova norma.

Américo Rodriguez faz uma breve distinção entre o presente elemento estudado e os anteriores, explicando que:

Embora esta regra esteja bastante relacionada com as anteriores, distingue-se de ambas. Da primeira [...] por ser mais geral, aparecer na realidade como manifestação da mesma e ter formulação jurídico-positiva expressa. Da segunda, por acarretar uma aplicação de norma de favor, embora não referida à caracterização geral, mas a uma situação concreta e determinada. (RODRIGUEZ, 2002, p.131)

A condição a qual aqui nos referimos pode derivar de diversas situações, a primeira delas poderá ser por haver norma que proporciona ao trabalhador tal condição, a segunda poderá ser a existência de fato ou de direito que gere a condição e por fim, poderá ser uma situação a qual o próprio empregador proporcionou ao seu subordinado.

É bastante difícil distinguir esse terceiro elemento do princípio da proteção do segundo, já estudado anteriormente. Buscou Rodriguez demonstrar uma forma de distinção entre ambos, segundo o autor:

Esta regra funciona nos casos de sucessão normativa, garantindo, o respeito aos níveis alcançados com a norma derogada, ou seja, que estabelecem a manutenção dos tratamentos obtidos pela aplicação da normativa anterior se mais benéficos ou se não contemplados pela normativa substitutiva. (RODRIGUEZ, 2002, p.133)

Todas as condições, ou benefícios concedidos ao trabalhador de forma definitiva antes da aplicação da nova norma deverão ser mantidos, não poderá o trabalhador ser prejudicado. Cabe ressaltar que o trabalhador que não tiver tais benefícios antes da nova lei não poderá exigi-los, vez que tal condição não foi por ele adquirida. Dois pontos centrais da presente regra dizem respeito a sua aplicação, por um lado, terão as partes que manter obrigatoriamente as condições que mais beneficiem o trabalhador, com relação ao empregador é que se percebe uma obrigatoriedade de fato. O outro ponto é que as partes poderão ir além do que a norma jurídica estabelecer, poderá o empregador conceder ao seu subordinado mais benefícios do que a lei o obriga a fazer.

2.3 LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA DOS OPERADORES DE *TELEMARKETING*

Destacados os princípios que servirão de base para a análise do assédio moral laboral como uma prática ilegal, cabe destacar também a legislação específica que trata dos direitos dos operadores de *telemarketing*.

Na Consolidação das Leis do Trabalho, que é do ano de 1943, não há com clareza a definição das atividades de *telemarketing*, porém, os artigos 227 e seguintes definem as normas de trabalho dos operadores de telefonia, o que por analogia aplica-se aos trabalhadores do *telemarketing*.

Veja-se os artigos 227 e 228 da CLT (BRASIL, 2017b):

Art. 227 - Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelefonía, fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de seis horas contínuas de trabalho por dia ou 36 (trinta e seis) horas semanais.

Art. 228 - Os operadores não poderão trabalhar, de modo ininterrupto, na transmissão manual, bem como na recepção visual, auditiva, com escrita manual ou datilográfica, quando a velocidade for superior a 25 (vinte e cinco) palavras por minuto.

Apesar de não falar especificamente do operador de *telemarketing* percebe-se clara semelhança. Desta forma, todos os direitos garantidos aos trabalhadores da Seção II, do Capítulo I, do Título III da CLT (BRASIL, 2017b) aplicam-se aos operadores de *telemarketing*.

O Anexo II da Norma Regulamentadora 17 é que rege especificamente o trabalho desenvolvido pelas empresas de tele atendimento e *telemarketing*. Tal norma regulamenta diversas obrigações dos empregadores dessa área, entre elas estão a forma ideal com que o mobiliário deve ser, quais e como os equipamentos de trabalho são, assim como a organização do trabalho dessa atividade.

É dentro do item 5 do referido anexo, que fala sobre a organização do trabalho que traz a vedação de algumas práticas pelo empregador e que é de maior relevância para a presente pesquisa.

O item 5.13 da NR-17 dispõe claramente sobre a proibição de práticas que causem assédio moral, medo ou constrangimento ao operador. Veja-se o que diz o referido item:

5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
- b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

O item seguinte, 5.14, também define proibições importantes para o resguardo da saúde psicológica dos operadores de *telemarketing*:

5.14. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambiguidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

Como visto, o Anexo II da NR-17 proíbe expressamente que qualquer prática abusiva que gere dano aos seus empregados seja praticada pelo empregador. Buscou-se destacar esse aspecto da referida norma por ser destaque na pesquisa a

prática do assédio moral dentro do ambiente de trabalho das empresas de *telemarketing*.

Outros direitos garantidos aos trabalhadores na Constituição Federal de 1988, assim como na CLT, por obviedade também devem ser aplicados aos trabalhadores de *telemarketing*, ocorre que, para a pesquisa aqui desenvolvida é importante dar ênfase aos direitos concernentes a essa categoria de trabalhadores, mais especificamente no que diz respeito a proibições da prática do assédio moral.

3 RESPONSABILIDADE CIVIL

Para que se entenda como analisar a responsabilização daqueles que usam de práticas humilhantes ou mantem-se inertes quando tais práticas são usadas por seus prepostos é preciso que sejam analisados todos os aspectos principais da chamada responsabilidade civil. Dentre estes estão os seus pressupostos, adentrando mais profundamente a um deles, qual seja, o dano, mais especificamente o dano moral, suas espécies e a responsabilidade específica dos empregadores.

No dicionário Aurélio (2017, p.01), a palavra responsabilidade significa “obrigação de responder pelas ações próprias, pelas dos outros ou pelas coisas confiadas.” Quando se fala em responsabilidade civil, vem logo a mente a ideia de responsabilização judicial de alguém que cometeu ato lesivo e por isso deverá reparar o dano causado, seja este patrimonial ou de cunho psicológico, íntimo.

A responsabilidade civil passou por diversas mudanças, houve uma evolução significativa que merece ser mencionada. Pode-se dizer que a vingança foi o primeiro nome dado a este instituto jurídico e o início da responsabilização do indivíduo que produzia qualquer dano a outro era vingado pelo coletivo e posteriormente entrou na esfera particular, em que o ofendido resolvia o conflito com o agressor por si mesmo, sob a égide da Lei do Talião.

Explica Diniz que:

Nos primórdios da civilização humana, dominava a vingança coletiva, que se caracterizava pela reação conjunta do grupo contra o agressor pela ofensa a um de seus componentes.

Posteriormente evoluiu para uma reação individual, isto é, vingança privada, em que os homens faziam justiça pelas próprias mãos, sob a égide da Lei do Talião, ou seja, da reparação do mal pelo mal, sintetizada nas fórmulas “olho por olho, dente por dente”, quem com ferro fere, com ferro será ferido”. (DINIZ, 2014, p.27)

Nesse período a intervenção estatal somente existia para disciplinar quando e como o ofendido poderia vingar-se e em qual proporção. Não havia a necessidade de verificar-se a culpa do agressor, a responsabilidade era o que hoje conhecemos por responsabilização objetiva, ponto que será aprofundado mais à frente.

Para Gagliano e Pamplona Filho:

Nas primeiras formas organizadas de sociedade, bem como nas civilizações pré-romanas, a origem do instituto está calcada na concepção de vingança privada, forma por certo rudimentar, mas compreensível do ponto de vista humano como lídima reação pessoal contra o mal sofrido. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2013, p.54)

Ocorre que, superada a fase em que a responsabilidade era vista como possibilidade de vingança da vítima, em que se buscava a reparação do dano sofrido através da mesma prática contra o agressor, o instituto foi se adequando conforme analisava-se não ser a forma de responsabilização ideal, ou o mais próximo disso.

Surge então a possibilidade de composição entre os indivíduos que protagonizavam o conflito, vítima e agressor. Significa dizer que ao invés do agressor sofrer o mesmo dano que deu causa, poderia pagar determinada quantia em dinheiro para a vítima.

Nas palavras de Gonçalves (2013, p.25) “o prejudicado passa a perceber as vantagens e conveniências da substituição da vindita, que gera vindita, pela compensação econômica.”

Seguindo a mesma linha, mas em um momento mais a frente, o legislador proíbe que a vítima faça a justiça por si e determina que a reparação do dano seja realizada na forma pecuniária, o que antes era facultativo torna-se então obrigatório.

O estágio que sucede a composição é o da Lei Áquilia, sendo este o período que mais se assemelha com o que a doutrina moderna define como responsabilidade civil. A Lei Áquilia normatizou a indenização pecuniária como consequência ao dano causado, mas agora com a observância da existência ou não da culpa do causador.

Diniz explica que:

A Lex Aquilia de damno veio a cristalizar a ideia de reparação pecuniária do dano, impondo que o patrimônio do lesante suportasse os ônus da reparação, em razão do valor da *res*, esboçando-se a noção de culpa como fundamento da responsabilidade, de tal sorte que o agente se isentaria de qualquer responsabilidade se tivesse procedido sem culpa. Passou-se a atribuir o dano à conduta culposa do agente. (DINIZ, 2014, p.28)

Foi a partir dessa lei que se passou a observar que a indenização pelo dano deveria ter, além do caráter indenizatório, também ter o caráter pedagógico e jamais ser fonte de enriquecimento fácil dos que por algum motivo foram lesados.

Como já mencionado anteriormente, sempre que se fala em responsabilidade civil logo se imagina a reparação de um dano a alguém que foi

lesado por outro na forma material (patrimônio) ou imaterial (psicológica). O Código Civil de 2002 (BRASIL, 2017c) trouxe em seu artigo 186 a definição de ato ilícito, o que torna mais fácil o entendimento conceitual da responsabilidade civil, segue o referido artigo dizendo:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Na doutrina encontrou-se conceitos específicos, definindo o que é a responsabilidade civil. Para Diniz:

A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar o dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesmo praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou se simples imposição legal. (DINIZ, 2014, p.51)

Outra definição é feita pelo doutrinador Cavalieri Filho:

Responsabilidade é um dever jurídico sucessivo, conseqüente à violação do primeiro. Se alguém se compromete a prestar serviços profissionais a outrem, assume uma obrigação, um dever jurídico originário. Se não cumprir a obrigação (deixar de prestar os serviços), violará o dever jurídico originário, surgindo daí a responsabilidade, o dever de compor o prejuízo causado pelo não cumprimento da obrigação. (CAVALIERI FILHO, 2014, p.14-15)

Na mesma linha, ensina Gagliano e Pamplona Filho que:

A responsabilidade civil deriva da agressão a um interesse eminentemente particular, sujeitando, assim, o infrator, ao pagamento de uma compensação pecuniária à vítima, caso não possa repor *in natura* o estado anterior de coisas. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2013, p.53)

Entendido o que é responsabilidade civil em seus mais diversos conceitos, parte-se ao estudo das duas espécies que compõem tal instituto jurídico. A responsabilização do agente que causar dano a outrem pode se dar de forma subjetiva ou objetiva. Quando a responsabilidade é subjetiva significa dizer que a comprovação da culpa do agressor é requisito obrigatório, bem como, são necessárias as demonstrações da existência da conduta lesiva, do nexo de causalidade e do dano.

No Código Civil de 1916, a responsabilidade civil subjetiva era a regra, vez que a culpa era pressuposto essencial para a maioria dos conflitos, haviam poucas exceções que tal requisito era dispensado.

Segundo Cavalieri Filho (2014, p.36) “se o Código de 1916 era subjetivista, o Código atual prestigia a responsabilidade objetiva.”

O que não quer dizer que a responsabilidade subjetiva deixa de existir com a entrada em vigor do Código Civil atual, apenas será a exceção agora e não mais a regra. São os artigos 927 c/c 186 do atual Código Civil que regulamentam a responsabilidade civil subjetiva. De acordo com o que já foi explicado alguns parágrafos antes, o artigo 186 do Código Civil de 2002 define o que é ato ilícito e nos faz entender o que é a responsabilidade civil, enquanto o artigo 927 do mesmo instrumento jurídico explica em quais situações aplica-se a responsabilidade subjetiva.

Quanto a outra espécie de responsabilidade, a objetiva, esta tem apenas três pressupostos, quais sejam, a conduta humana comissiva ou omissiva, o nexo causal e o dano. A diferença para a responsabilidade subjetiva é que não há necessidade de comprovar a culpa do agente que causar o dano. De acordo com o Código Civil de 2002, a responsabilidade civil objetiva é a regra. Importante ressaltar que a responsabilidade objetiva está em “todas as relações entre o grupo e o indivíduo - Estado, empresas, fornecedores de produtos e serviços, etc.” (CAVALIERI FILHO, 2014, p.201).

Na responsabilidade objetiva, Cavalieri diz que:

Só não será necessário o elemento culpa, razão pela qual fala-se em responsabilidade independente de culpa. Esta pode ou não existir, mas será sempre irrelevante para a configuração do dever de indenizar. Indispensável será a relação de causalidade porque, mesmo em sede de responsabilidade objetiva, não se pode responsabilizar a quem não tenha dado causa ao evento. (CAVALIERI, 2014, p.179)

Outro ponto relevante sobre a responsabilidade civil diz respeito à teoria do risco. Os juristas tentam demonstrar que quando se desenvolve qualquer atividade, se está diante do risco de dano e por isso tal teoria está ligada a responsabilidade objetiva, isso porque, “na responsabilidade objetiva é irrelevante o nexo psicológico entre o fato ou atividade e a vontade de quem a pratica, bem como o juízo de censura moral ou de aprovação da conduta.” (CAVALIERI FILHO, 2014, p.181).

Define o mesmo doutrinador que:

Todo prejuízo deve ser atribuído ao seu autor e reparado por quem o causou, independentemente de ter ou não agido com culpa. Resolve-se o problema na relação de causalidade, dispensável qualquer juízo de valor sobre a culpa do responsável, que é aquele que materialmente causou o dano. (CAVALIERI FILHO, 2014, p.181)

Diante da criação da referida teoria, foi necessário que o risco propriamente dito fosse também definido, gerando assim algumas espécies de risco. Entre as principais modalidades estão a teoria do risco criado e a teoria do risco integral.

A teoria do risco criado tem como principal característica o simples desenvolvimento de qualquer atividade, assim, aquele que a desenvolve é responsável por qualquer dano causado, presente a culpa ou não. O doutrinador que melhor explica sobre como o risco está diretamente ligado à responsabilidade é Cavalieri Filho, para ele:

O conceito de risco que melhor se adapta às condições de vida social é o que se fixa no fato de que, se alguém põe em funcionamento qualquer atividade, responde pelos eventos danosos que esta atividade gera para os indivíduos, independentemente de determinar se em cada caso, isoladamente, o dano é devido a imprudência, a negligência, a um erro de conduta, e assim se configura a teoria do *risco criado*. Fazendo abstração da ideia de culpa, mas atentando apenas no fato danoso, responde civilmente aquele que, por sua atividade ou por sua profissão, expõe alguém ao risco de sofrer um dano. (CAVALIERI FILHO, 2014, p.183)

A outra espécie de risco que merece destaque é do risco integral, essa tem como principal característica a possibilidade de exclusão do nexos causal, um dos pressupostos da responsabilidade civil objetiva, da análise jurídica do aplicador do direito. Explica Cavalieri Filho que:

Na responsabilidade fundada no risco integral, todavia, o dever de indenizar é imputado àquele que cria o risco, ainda que a atividade por ele exercida não tenha sido a causa direta e imediata do evento. Bastará que a atividade de risco tenha sido a ocasião, mera causa mediata ou indireta do evento, ainda que este tenha sido por causa direta e imediata fato irresistível ou inevitável, como a força maior e o caso fortuito. (CAVALIERI FILHO, 2014, p.184)

Nota-se que independente da teoria aplicada o risco pela atividade desenvolvida é o principal elemento a ser analisado, é o fato que irá imputar ao agente que a desenvolve a obrigatoriedade de indenizar qualquer dano causado a outrem.

Iniciada a temática da responsabilidade civil e demonstrado seus aspectos gerais, parte-se ao estudo de seus pressupostos, enfatizando a relevância de cada um deles.

3.1 REQUISITOS PARA CARACTERIZAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Os pressupostos da responsabilidade civil são a conduta humana, o nexo de causalidade, o dano e a culpa, lembrando que o último aplica-se apenas a responsabilidade subjetiva.

Quando se fala em conduta humana significa dizer que se trata de um comportamento humano positivo (ação) ou negativo (omissão) que viola um dever contratual ou legal, trata-se de um movimento corpóreo no sentido de realizar uma conduta comissiva, por exemplo, destruir um bem alheio, ou omissiva, que significa deixar de agir quando deveria fazer o contrário.

Diniz define que:

A ação, elemento constitutivo da responsabilidade, vem a ser o ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, ou o fato de animal ou coisa inanimada, que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos lesados. (DINIZ, 2014, p.56)

Se a ação for ilícita têm-se a ideia da ocorrência da culpa do agente, já se a ação for lícita, esta funda-se na ausência da culpa. Cavalieri Filho (2014, p.38) ao falar sobre a conduta humana, afirma que “entende-se, pois, por conduta o comportamento humano voluntário que se exterioriza através de uma ação ou omissão, produzindo consequências jurídicas.”

De forma ampla, a conduta humana caracterizada por uma ação ou por uma omissão que gere dano a outra pessoa, se enquadra como pressuposto da responsabilidade civil. A ação é a forma mais simples de se exteriorizar uma conduta, seja agindo ou deixando de agir quando assim o deveria.

Para o presente trabalho, que faz a análise da prática do assédio moral no ambiente de trabalho das empresas de *telemarketing*, torna-se importante destacar que o empregador poderá ser responsabilizado por praticar o assédio ou por manter-se inerte diante da prática por seus subordinados. Entende-se que em ambas situações o requisito da conduta para sua responsabilização estará presente.

Antes mesmo de se averiguar a conduta e o dano é preciso que o nexo entre esses dois elementos seja existente, é necessário que o primeiro esteja ligado ao segundo, que a conduta seja a causa do dano, fazendo com que ambos sejam início e fim da relação nascida entre a vítima e o agente causador do dano.

Explica Cavalieri Filho que:

Além de pressuposto, o nexo causal tem também por função estabelecer medida para a obrigação de indenizar. [...] só se indeniza o dano que é consequência do ato ilícito. As perdas e danos não se estendem ao que está fora da relação de causalidade. (CAVALIERI FILHO, 2014, p.61)

O nexo de causalidade, que é o liame entre a conduta do agente e o dano, também é elemento indispensável para a configuração da responsabilidade civil, seja subjetiva ou objetiva. Para explicar tal pressuposto a doutrina desenvolveu duas teorias que, no entendimento dos estudiosos da área, trazem maior facilidade para sua compreensão e aplicação.

Para Diniz:

O vínculo entre o prejuízo e a ação designa-se “nexo causal”, de modo que o fato lesivo deverá ser oriundo da ação, diretamente ou como sua consequência previsível. Tal nexo representa, portanto, uma relação necessária entre o evento danoso e a ação que a produziu, de tal sorte que esta é considerada como sua causa. (DINIZ, 2014, p.131)

Conforme já citado, existem duas teorias que melhor definem o elemento nexo causal, tais teorias denominam-se da equivalência dos antecedentes e da causalidade adequada. A primeira busca demonstrar que não há distinção entre a causa do dano e a condição que este foi gerado. Tal afirmação é melhor explicada por Cavalieri Filho, que diz:

Essa teoria não faz distinção entre causa (aquilo de que uma coisa depende quanto à existência) e condição (o que permite à causa produzir seus efeitos positivos ou negativos). Se várias condições concorrem para o mesmo resultado, todas têm o mesmo valor, a mesma relevância, todas se equivalem. Não se indaga se uma delas foi mais ou menos eficaz, mais ou menos adequada. (CAVALIERI FILHO, 2014, p.64)

A teoria da equivalência dos antecedentes tem como finalidade definir que não tem como excluir do nexo causal todas as condições já existentes antes da ação que gerou o dano à vítima. Já a teoria da causalidade adequada, que é a adotada pelo Código Civil brasileiro busca explicar a distinção entre causa e condição.

Cavaliere Filho (2014, p.65) diz que a teoria da causalidade adequada, “faz distinção entre causa e condição, entre os antecedentes que tiveram maior ou menor relevância. Estabelecido que várias condições concorreram para o resultado, e isso é feito através do mesmo processo mental hipotético [...]”

Portanto, entende-se que para a análise do nexo de causalidade entre a conduta humana e o dano causado é preciso que as condições a qual se deu o quadro danoso sejam averiguadas e ligadas entre si, porém, cabe mencionar que nem todas foram a causa direta do dano. A base legal está no artigo 403 do Código Civil, ao referir “efeito direto e imediato”, isto quer dizer que a causa é aquela que foi, segundo o curso natural dos fatos capaz de produzir o resultado.

Conclui-se que não basta que o agente tenha agido culposamente ou que a vítima tenha sofrido um dano patrimonial ou extrapatrimonial, mas é necessário um liame, ou seja, uma relação de causa e efeito entre a conduta e o dano. É o vínculo que se estabelece entre a conduta do agente e o resultado suportado pela vítima.

O terceiro elemento que constitui a responsabilidade civil é o dano. Este, pode-se dizer, que é o pressuposto essencial para a definição do instituto jurídico aqui estudado. Sem que haja dano ao patrimônio de alguém, seja material ou imaterial não há porque se falar em indenização ou responsabilização de qualquer pessoa física ou jurídica. Explica a doutrina que é “indispensável a existência de dano ou prejuízo para a configuração da responsabilidade civil.” (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2013, p.81).

Cavaliere Filho define que:

O dano é o grande vilão da responsabilidade civil, encontra-se no centro da obrigação de indenizar. Não haveria que se falar em indenização, nem em ressarcimento, se não fosse o dano. Pode haver responsabilidade sem culpa, mas não pode haver responsabilidade sem dano. (CAVALIERI FILHO, 2014, p.92)

Nota-se que a existência do dano é indispensável para o surgimento da responsabilidade do agente que lhe deu causa e para melhor entender como mensurar a indenização a qual a vítima terá direito a doutrina divide o dano em duas modalidades, o dano patrimonial e o dano extrapatrimonial.

A conceituação de dano também foi desenvolvida por Diniz (2014, p.77), em que afirma, “o dano é um dos pressupostos da responsabilidade civil, contratual

ou extracontratual, visto que não poderá haver ação de indenização sem a existência de um prejuízo.”

Dessa forma, podemos afirmar que o dano poderá ser patrimonial ou extrapatrimonial, contratual ou extracontratual e poderá haver ou não culpa do agente que lhe deu causa. Nessa senda, o doutrinador Gonçalves (2013, p.33) explica que “sem a prova do dano, ninguém pode ser responsabilizado civilmente. O dano pode ser material ou simplesmente moral, ou seja, sem repercussão na órbita financeira do ofendido.”

Sobre o dano patrimonial não há muito que se falar, é dano que gera prejuízo financeiro ao ofendido, este tem seu patrimônio diminuído e por isso tem direito a justa compensação. Cavalieri Filho (2014, p.93) define como o dano que “atinge os bens integrantes do patrimônio da vítima, entendendo-se como tal o conjunto de relações jurídicas de uma pessoa apreciáveis economicamente.”

O dano patrimonial por ser classificado como dano emergente e/ou lucro cessante. “O dano emergente, também chamado positivo [...] importa efetiva e imediata diminuição no patrimônio da vítima em razão do ato ilícito.” (CAVALIERI FILHO, 2014, p.94).

Já o lucro cessante “corresponde aquilo que a vítima deixou razoavelmente de lucrar por força do dano, ou seja, o que ela não ganhou.” (CAVALIERI FILHO, 2014, p.91).

Sobre o dano extrapatrimonial, também definido como dano moral, não será aprofundado nesse momento, pois tal tema será adiante estudado e destacadas todas as suas peculiaridades, assim como o dano de origem contratual e extracontratual.

O quarto e último pressuposto que compõe a responsabilidade civil é a culpa, porém, como já visto tal requisito será obrigatório somente quando se tratar de responsabilidade subjetiva. No presente trabalho importa destacar apenas algumas generalidades sobre o elemento culpa, vez que um dos objetivos é demonstrar a responsabilidade do empregador na ocorrência do dano moral no ambiente de trabalho, que via de regra, trata-se de responsabilidade objetiva, portanto, o elemento culpa será estudado de forma superficial.

Preceitua o artigo 186 do Código Civil (BRASIL, 2017c) sobre a culpa dizendo que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência,

violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

A negligência, a imprudência ou a imperícia do agente que causar o dano será o elemento indispensável para configurar a culpa mesmo. Como já se falou anteriormente, a culpa somente será analisada nos casos em que a responsabilidade for subjetiva e sabemos que essa não é a regra imposta pelo Código Civil e sim a responsabilidade objetiva, sem averiguação de culpa.

Nas palavras de Gagliano e Pamplona Filho, pode-se retirar um conceito amplo de culpa, para eles:

A culpa (em sentido amplo) deriva da observância de um dever de conduta, previamente imposto pela ordem jurídica, em atenção à paz social [...] se decorreu de negligência, imprudência ou imperícia, a sua atuação é apenas culposa, em sentido estrito. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2013, p.177-178)

Segue na mesma linha de pensamento o doutrinador Cavalieri Filho (2014, p.43), explicando que “culpa é tomada, em direito, em pelo menos três sentidos distintos [...] no sentido de culpabilidade, culpa em sentido amplo (*lato sensu*), e culpa em sentido estrito (*stricto sensu*).”

Diniz (2014, p.58) classifica “a culpa em sentido amplo, como violação de um dever jurídico, imputável a alguém, em decorrência de fato intencional ou de omissão de diligência ou cautela [...]”

Pois bem, visto todos os pressupostos que englobam a responsabilidade civil, parte-se a análise da responsabilidade do empregador mediante ato próprio ou de seus prepostos/subordinados.

3.2 RESPONSABILIDADE CIVIL DO EMPREGADOR

Como disposto anteriormente, a responsabilidade civil consiste na reparação de um dano causado a outrem, dolosa ou culposamente em âmbito patrimonial ou extrapatrimonial. Dentro das relações de trabalho tal situação é idêntica.

O artigo 932, inciso III, do Código Civil (BRASIL, 2017c), aplicado subsidiariamente no Direito do Trabalho define a responsabilidade do empregador

quando este ou seus subordinados forem responsáveis por dano físico ou psíquico a qualquer pessoa.

Segue o mencionado artigo:

Art. 932. São também responsáveis pela reparação civil:
III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele [...].

Por haver uma relação contratual entre empregado e empregador ambos estão obrigados a cumprir o que ficar estabelecido no contrato. A responsabilidade do empregador será objetiva, via de regra, ou seja, deverá haver apenas a conduta do agressor, o dano e o nexo de causalidade entre eles, sem a averiguação da culpa. A prática do ato ilícito já o obrigará a ressarcir o dano, seja este causado por ato próprio ou por qualquer de seus empregados.

Discorre sobre a temática o autor Oliveira, que diz:

Se compararmos a responsabilidade civil com a trabalhista, há entre elas muitos pontos comuns: ambas situam-se no âmbito do direito privado; nas duas o causador de dano tem obrigação de repará-lo e também se têm como pressupostos: ação ou omissão do agente; culpa do agente quando subjetiva a responsabilidade; objetiva esta se com exposição ao risco; relação de causalidade; dano experimentado pela vítima. (OLIVEIRA, 2002, p.117)

Dessa forma, não há o que se questionar quanto à responsabilidade do empregador na ocorrência do assédio moral laboral. Cabe ao empregador deter todas as práticas abusivas dentro de sua empresa e jamais ele próprio poderá praticá-las. Sabe que a busca incessante pelo lucro é a principal característica de qualquer empresa, mas não pode o empregado servir como mero instrumento para a obtenção deste, o indivíduo como ser humano deve ser a prioridade do empregador.

3.3 DANO MORAL

A Constituinte de 1988 (BRASIL, 2017a) traz em seu artigo 5º, X, a proteção ao direito de indenização quando da ocorrência de dano moral:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

X - são invioláveis 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

O entendimento do que é dano moral é parte essencial da presente pesquisa, vez que este é a consequência jurídica do assédio moral. Na doutrina há diversos conceitos de dano moral, cabe destacar alguns.

Para Diniz (2014, p.108) “o dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo.”

Outro conceito é o do professor Cavalieri Filho (2014, p.106, 108) que afirma haver dois aspectos diferentes sobre o dano moral. Nas palavras do doutrinador, “em sentido estrito dano moral é violação do direito à dignidade.” Mais a diante o doutrinador também define o dano moral em sentido amplo afirmando que “em sentido amplo dano moral é violação de algum direito ou atributo da personalidade.”

Na concepção de Gagliano e Pamplona Filho (2013, p.105) “o dano moral consiste na lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro.” Os doutrinadores continuam dizendo que “o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos de personalidade) [...]”

Seguindo na mesma linha de pensamento, o doutrinador Venosa (2013, p.47) define o dano moral como “o prejuízo que afeta ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade.”

Visto isso, entrar-se-á na esfera do dano moral dentro da relação trabalhista existente entre empregado e empregador. Nesse âmbito mantém-se o conceito central do que é o dano moral, porém, merece destacar que o dano pode ocorrer em momentos diversas da relação jurídica entre as partes.

A obra ‘O dano moral na relação de emprego’ do doutrinador Rodolfo Pamplona Filho, traz algumas especificidades acerca da temática aqui suscitada, demonstrando a importância do estudo nessa área. Para o autor “melhor seria utilizar-se o termo ‘dano não-material’ para se referir a lesões do patrimônio imaterial, justamente em contraponto ao termo ‘dano material’ [...]” (PAMPLONA FILHO, 2002, p.53).

Para Pamplona Filho o dano moral poderá ocorrer em três momentos da relação de emprego. O primeiro deles é na fase chamada pré-contratual, que segundo o autor:

Consiste no conjunto de negociações anteriores à formação do vínculo empregatício. Nesta fase, ainda inexistente a relação de emprego, embora se possa cogitar, ainda que academicamente, da existência de um contrato preliminar. (PAMPLONA FILHO, 2002, p.94)

Um exemplo de assédio moral trazido pelo autor na fase pré-contratual seria a prática de atos discriminatórios contra o candidato ao emprego. Obrigando o mesmo a fornecer informações e documentos de cunho pessoal, como atestado de gravidez para mulheres, por exemplo.

Já na fase contratual fica mais fácil a identificação do dano moral, vez que o contrato já existe e ambos estão obrigados a cumprir o que nele estiver determinado. Discorre Pamplona Filho sobre tal momento, afirmando:

A fase contratual não traz maiores controvérsias, tendo em vista que, durante o curso da relação de emprego, o descumprimento de obrigações contratuais ou deveres gerais de conduta pode consistir numa lesão ao patrimônio moral de trabalhadores ou empregadores, indistintamente. (PAMPLONA FILHO, 2002, p.94)

O terceiro e último momento em que a incidência do dano moral pode ocorrer quando se fala na relação estabelecida entre empregado e empregador é a fase pós-contratual. Mais uma vez irei trazer a definição de Pamplona Filho (2002, p.95) para tal afirmação, diz o referido autor que “o dano moral pode, ainda, ser infligido no momento da extinção do contrato de trabalho ou em período posterior, mas em que os atos praticados também decorram em função de uma relação pretérita de emprego.”

Certo que os aspectos centrais sobre o dano moral no âmbito trabalhista restou explicado, farei uma breve distinção entre o que é dano moral contratual e dano moral extracontratual, assim como o que é dano moral direto e dano indireto.

3.3.1 Dano moral contratual e extracontratual

O dano moral contratual presume a existência de uma relação jurídica, de um contrato entre a vítima e o agressor, diferente do dano moral extracontratual, em que não há qualquer relação jurídica pré-estabelecida na ocorrência do dano.

Cavaliere Filho (2014, p.333) faz uma afirmação quanto ao ponto aqui discutido, segundo o autor “tanto na responsabilidade extracontratual como na contratual há violação de um dever jurídico preexistente. A distinção entre uma e outra estará na sede desse dever.”

Quando se tratar de responsabilidade civil contratual, explica Diniz (2014, p.275, 276) que “todo aquele que voluntariamente infringir dever jurídico estabelecido em lei ou em relação negocial, causando prejuízo a alguém, ficará obrigado a ressarcir-lo [...]”

A responsabilidade civil contratual exige alguns pressupostos, sendo uma obrigação descumprida, o nexos causal entre o fato e o dano causado e também a culpa. Cavaliere Filho (2014, p.335) explica que “na responsabilidade civil contratual [...] a vítima e o autor do dano já se aproximaram e se vincularam juridicamente antes mesmo da sua ocorrência [...]”

O inverso ocorre na responsabilidade civil extracontratual em que “inexiste qualquer liame jurídico anterior entre o agente causador do dano e a vítima (eles são estranhos) até que o ato ilícito ponha em ação os princípios geradores da obrigação de indenizar.” (CAVALIERE FILHO, 2014, p.335).

Portanto, verifica-se que a distinção da responsabilidade civil contratual e extracontratual não é bem clara, em ambas é necessário a prática de ato ilícito, precisa haver nexos de causalidade entre a conduta e o dano, pressupostos basilares da responsabilidade civil, porém, na contratual as partes já convencionaram antes as obrigações a que cada uma deve cumprir, diferente é com a extracontratual, em que as partes nem sequer se conhecem mas uma delas causa dano a outra, gerando assim a obrigatoriedade de reparação.

3.3.2 Dano moral direto e indireto

Quando se trata de distinguir o dano moral direto e indireto, basta dizer que o primeiro deriva de direitos personalíssimos da vítima e o segundo deriva de direitos patrimoniais. Diniz faz uma clara e simples diferenciação entre ambos, qual seja:

O *dano moral direto* consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação ou gozo de um bem jurídico extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a integridade corporal e psíquica, a liberdade, a honra, o decoro, a intimidade, os sentimentos afetivos, a própria imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família). Abrange, ainda, a lesão à dignidade da pessoa humana (CF/88, art. 1º, III). (DINIZ, 2014, p.112)

Sobre o dano moral indireto a mesma doutrinadora faz a seguinte conceituação:

O *dano moral indireto* consiste na lesão a um interesse tendente à satisfação ou gozo de bens jurídicos patrimoniais, que produz um menoscabo a um bem extrapatrimonial, ou melhor, é aquele que provoca prejuízo a qualquer interesse patrimonial, devido a uma lesão a um bem patrimonial da vítima. (DINIZ, 2014, p.112).

Com base nos conceitos apresentados é possível concluir que o dano moral direto é o que se aplica ao tema central da pesquisa aqui narrada. Como se vê, é o dano moral direto a consequência jurídica ao assédio moral laboral, vez que este se dá, principalmente, por práticas que ferem gravemente o princípio da dignidade da pessoa humana.

4 ASSÉDIO MORAL LABORAL

A necessidade de destaque no mercado de trabalho e a predominância dos conflitos de interesse, tornam as relações de trabalho mais suscetíveis a ocorrência do assédio moral. Sabe-se que a existência de práticas abusivas e humilhantes não ocorrem a pouco tempo, há muito isso acontece, nasceu juntamente com o próprio Direito do Trabalho, infelizmente. A diferença de antes para os dias atuais é que o aparecimento de reclamações trabalhistas que, entre outros, incluem o pedido de dano moral como forma de indenizar o sofrimento à qual a vítima do assédio foi exposta, tornou-se mais frequente.

Entender o que é o assédio moral é de extrema relevância, devido a forte banalização dos sentimentos humanos. Levar ao judiciário toda e qualquer insatisfação decorrentes de relações interpessoais fizeram com que a indenização por dano moral fosse enxergada como forma de sucesso financeiro fácil, pairando sob a mente dos magistrados que as indenizações estão se tornando algo rotineiro e por isso decidem pela praticidade ao proferirem seus julgamentos, sem que haja, na maioria dos casos, uma análise cautelosa de cada caso.

No entanto, o que ocorre dentro das empresas, causando sérios danos físicos e psicológicos aos trabalhadores brasileiros, vítimas do assédio moral, é bastante silencioso e de difícil comprovação, já que o fator de subordinação do empregado diante do empregador torna a caracterização das práticas como abusivas algo complexo.

A prática reiterada dos abusos por indivíduos com cargos hierarquicamente superiores ou por colegas da mesma linha hierárquica fazem do trabalhador que é vítima alguém que está ali para servir como exemplo aos demais do que não ser, do que não fazer.

É inadmissível que práticas humilhantes a qual diversos trabalhadores estão expostos não sejam devidamente prevenidas e indenizadas quando de sua ocorrência. Destinar um tópico do trabalho monográfico para a explicação aprofundada sobre o assédio moral é indispensável para a compreensão do que, ao final, pretende-se propor como formas de resolução desse problema que assola a classe trabalhadora brasileira.

4.1 CONCEITO

Como pode ser definido o assédio moral no ambiente de trabalho. Para a psicóloga francesa Hirigoyen é:

Toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho. (HIRIGOYEN, 2014, p.65)

Manifestamente se percebe a violação à dignidade das pessoas quando se fala em assédio moral. A violação da honra, da imagem e da privacidade de qualquer indivíduo é inaceitável pelo ordenamento jurídico brasileiro. Algumas práticas abusivas, como a privação de idas ao banheiro durante o expediente de trabalho, estão inteiramente ligadas a não observância do direito à saúde elencado como direito fundamental na Constituição Federal de 1988.

A doutrinadora Alkimin (2006, p.36) também conceitua o assédio moral como “uma forma de violência psíquica praticada no local de trabalho, e que consiste na prática de atos, gestos, palavras e comportamentos vexatórios, humilhantes, degradantes e constrangedores, de forma sistemática e prolongada [...]”

Reforça Alkimin que:

Não paira dúvida de que o assédio moral ofende a dignidade do trabalhador, agredindo seus direitos de personalidade, como a integridade física e moral, intimidade e privacidade, afastando a vítima do emprego, o que pode se transformar em problema social gerado pelo desemprego forçado. Assim, trata-se de conduta contrária à moral e ao próprio ordenamento jurídico constitucional, que defende e protege a dignidade humana e os direitos de personalidade, bem como contrária às normas tutelares celestiais, haja vista que se consubstancia em grave violação contratual, passível de gerar a demissão por justa causa (CLT, art. 482) ou rescisão indireta (CLT, art. 483). (ALKIMIN, 2006, p.38)

O princípio de proteção do trabalhador foi criado com a finalidade de dar ao subordinado todas as possibilidades de diminuir as desigualdades existentes relação entre empregado e empregador. Porém, com a prática do assédio moral alguns indivíduos e/ou a inércia do empregador diante das ocorrências traumáticas torna ainda maior a desigualdade entre as partes dentro das relações de trabalho.

“O assédio moral é também conhecido como hostilização no trabalho, ou assédio psicológico no trabalho, ou, também, ainda, como *mobbing*, *bullying* ou *harcèlement moral*.” (GLÖCKNER, 2005, p.16).

Hirigoyen distingue o significado dos adjetivos *mobbing*, *bullying* e *harcèlement moral*:

O termo *mobbing* relaciona-se mais a perseguições coletivas ou à violência ligada a organização, incluindo desvios que podem acabar em violência física. O termo *bullying* é mais amplo que o termo *mobbing*. Vai de chacotas e isolamento até condutas abusivas com conotações sexuais ou agressões físicas. Refere-se mais às ofensas individuais do que à violência organizacional. O termo *harcèlement moral* diz respeito a agressões mais sutis e, portanto, mais difíceis de caracterizar e provar, qualquer que seja sua procedência. (HIRIGOYEN, 2002, p.85)

A hostilidade criada pelos agressores no dia a dia de trabalho faz com que a vítima se torne ainda mais frágil e assim tendo menos forças e voz na empresa, faz dela um mero produtor de atividade laboral.

Glöckner explica que:

O assédio moral decorre de um desvio do exercício do poder nas relações de trabalho, que visa a criar ao trabalhador um ambiente hostil, desestabilizando o trabalhador, que hostilizado, com medo do desemprego, o torna dócil e menos reivindicativo. (GLÖCKNER, 2005, p.17)

O receio pela perda do emprego e a dificuldade de nova inserção no mercado de trabalho fazem com que os trabalhadores que sofrem os abusos se calem e prolonguem a tortura psicológica por muito tempo.

Por fim, para Silva:

O assédio moral vem a ser a submissão do trabalhador a situações humilhantes, vexaminosas e constrangedoras, de maneira reiterada e prolongada, durante a jornada de trabalho ou mesmo fora dela, mas sempre em razão das funções exercidas pela vítima. (SILVA, 2005, p.12)

Dessa forma, não restam dúvidas que o assédio moral existe no ambiente de trabalho e que se não combatido acarreta danos, na maioria das vezes, irreversíveis a vítima das agressões.

4.2 SUJEITOS

Parte-se a outro ponto relevante quando se fala sobre assédio moral no ambiente de trabalho. É necessário explicar quem são os protagonistas, quem sofre e quem executa as práticas abusivas.

Primeiramente, destaca-se a vítima das humilhações, aquela que sofre os abusos, que se torna alvo de agressões psicológicas, principalmente.

Nas palavras de Alkimin:

Vítima ou sujeito passivo do assédio moral é aquele empregado que sofre agressões reiteradas e sistemáticas, visando hostilizá-lo, inferiorizá-lo e isolá-lo do grupo, comprometendo sua identidade, dignidade pessoal e profissional, refletindo na perda da satisfação no trabalho e consequente queda na produtividade. (ALKIMIN, 2009, p.47)

Acredita-se que as vítimas sejam aquelas que portem alguma patologia que as torne alvos frágeis, porém, para a *expert* em assédio moral Hirigoyen (2014, p.68), “frequentemente o assédio se inicia quando uma vítima reage ao autoritarismo de um chefe, ou se recusa a deixar-se subjugar.”

Aqueles empregados que de alguma forma ganham destaque são os mais suscetíveis a tornarem-se vítimas. São os que procuram realizar suas atividades com o máximo de dedicação, procuram mostrar que seu trabalho é importante e que estão sempre buscando se aprimorar.

Infelizmente isso os torna mais visados diante do grupo à qual pertencem, tem-se a cultura de que a dedicação máxima ao trabalho não é regra e por isso faz com que superiores hierárquicos e colegas o ‘excluam’.

Na mesma linha, ensina Alkimin que:

A vítima da hostilização ou degradação, normalmente é o empregado, individualmente considerado ou na coletividade, subordinado ao assediante, todavia, poderá ser o próprio superior hierárquico quando o assédio partir de um ou vários de seus subordinados. (ALKIMIN, 2009, p.43)

Os indivíduos que tem participação menos assídua no dia a dia da empresa dificilmente tornam-se vítimas do assédio moral, a violência é destinada a aquele que está em destaque, pois a necessidade de inferiorizá-lo perante o grupo é a principal motivação do agressor.

Hirigoyen afirma que:

Quando o processo de assédio se estabelece, a vítima é estigmatizada: dizem que é de difícil convivência, que tem mau caráter, ou então que é louca. Atribui-se à sua personalidade algo que é consequência do conflito e esquece-se o que ela era antes, ou o que ela é em outro contexto. (HIRIGOYEN, 2002, p.69)

Dessa forma, entende-se por vítima de assédio moral todo aquele que, de alguma forma, apresenta características que perante o seu superior hierárquico e/ou colegas é visto como algo que mereça ser extinto. “Por vezes, o assédio moral é suscitado por um sentimento de inveja em relação a alguém que tem alguma coisa que os demais não têm (beleza, juventude, riqueza, relações influentes).” (HIRIGOYEN, 2014, p.71).

Não se pode afirmar com precisão que características são essas, mas que estas estejam relacionadas ao bom desempenho laboral que o trabalhador desenvolve.

Quanto aos que praticam os abusos, denominados agressores, estes podem ser um ou mais superiores hierárquicos e/ou colegas. Denomina-se perseguição horizontal quando o indivíduo que executa as práticas vexatórias pertence ao mesmo grupo hierárquico da vítima, ou seja, trata-se de outro empregado/subordinado.

Nesse tipo de assédio moral o grupo trata a vítima com hostilidade, agressividade. Hirigoyen (2014, p.70) explica que “os grupos tendem a nivelar os indivíduos e têm dificuldade em conviver com a diferença.”

Quando se menciona perseguição vertical, que pode ser descendente ou ascendente significa dizer que o agressor é um superior hierárquico da vítima (descendente) ou um ou mais subordinados que fazem de seu superior vítima (ascendente).

Um exemplo que ilustra claramente o assédio moral horizontal é a contratação de uma mulher para desenvolver funções em departamento predominantemente masculino. Ela certamente sofrerá com grosserias e desrespeito ao seu trabalho, não sendo ‘levada a sério’ somente por ser do gênero oposto.

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

Para a empresa é bastante difícil resolver os conflitos gerados entre seus empregados, não significando que isso a exime da tentativa de prevenção e de resolução. A doutrinadora Alkimin sustenta que:

No ambiente de trabalho deve existir uma política de organização do trabalho centrada nos valores humanísticos e democratas, a começar pela qualidade de relacionamento interpessoal entre trabalhadores, pautado na confiança, credibilidade, segurança e com espírito de cooperação e colaboração entre os grupos, tudo para conduzir ao aproveitamento máximo da capacidade produtiva de cada um, tornando o trabalho satisfatório e as relações humanas dignas. (ALKIMIN, 2009, p.46)

Portanto, mesmo com todas as diferenças que possam existir na convivência entre os trabalhadores é preciso que o empregador se preocupe com o bem-estar de seus subordinados e na valorização das relações interpessoais estabelecidas entre eles.

Falando de perseguição na linha vertical, essa pode ocorrer de duas formas, ascendente ou descendente. A perseguição vertical ascendente é caracterizada pela prática de assédio moral por subordinados contra um superior hierárquico, tal situação é menos frequente.

Para Hirigoyen:

Pode dar-se no caso de uma pessoa vinda de fora, cujo estilo e métodos sejam reprovados pelo grupo, e que não faça o menor esforço no sentido de adaptar-se ou impor-se a ele. Pode ser também o caso de um antigo colega que tenha sido promovido sem que o serviço tenha sido consultado. (HIRIGOYEN, 2014, p.74)

O principal motivo pela perseguição do superior é a falta de diálogo entre a empresa e seus empregados. A implantação de novos métodos de trabalho e novas ideias gera um desconforto aos que já estavam na empresa e habituados a determinada forma de trabalho, causando assim um conflito de interesses e a fragilidade do recém-chegado torna-se mais evidente.

Outra forma de perseguição é a vertical descendente, em que um superior é o agressor e um subordinado a vítima. É a prática de assédio moral mais frequente no ambiente de trabalho. É certo que o empregador, através de seus encarregados, exerce o poder de subordinação sob seus empregados, mas isso não significa dizer que podem valer-se de todo e qualquer método para exigir o cumprimento daquilo que deve ser desempenhado pelo trabalhador.

Explica com detalhes Alkimin sobre a afirmação supramencionada que:

Como efeito da subordinação empregatícia, o empregado está obrigado a executar o objeto do contrato de trabalho com diligência e boa-fé, submetendo-se ao poder de direção e obedecendo às ordens que lhe são dirigidas pelo empregador diretamente ou por aquele que exerce poderes delegados (superior hierárquico). E, muito embora o empregado esteja juridicamente subordinado ao empregador, essa condição não lhe retira a dignidade e a condição de ser humano, razão pela qual o trabalhador deve ser respeitado e receber um tratamento de respeito e consideração. (ALKIMIN, 2009, p.44)

O agressor (superior hierárquico) faz com que a vítima acredite que, por ser seu subordinado na relação de trabalho deve aceitar todo o tipo de conduta, de situação a qual for exposto. O que não é verdade. Para Hirigoyen:

Esta situação é demasiado frequente no contexto atual, em que se busca fazer crer aos assalariados que eles têm que estar dispostos a aceitar tudo se quiserem manter o emprego. A empresa deixa um indivíduo dirigir seus subordinados de maneira tirânica ou perversa, ou porque isto lhe convém, ou porque não lhe parece ter a menor importância. As consequências são muito pesadas para o subordinado. (HIRIGOYEN, 2014, p.75)

O que se conclui das explicações aqui narradas, é que independentemente da posição ou cargo que qualquer indivíduo ocupe numa relação trabalhista poderá ser submetido ao terror psicológico causado pelas práticas abusivas de um ou vários indivíduos, e que poderá lhe trazer sequelas que talvez não possam ser reparadas.

4.3 CARACTERÍSTICAS

Um estudo que vem sendo desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) por meio do Núcleo de Estudos de Processos Psicossociais e de Saúde nas Organizações e no Trabalho - NEPPOT sobre prevenção do assédio moral laboral faz um destaque com as principais agressões praticadas pelos agressores.

Segundo o referido estudo (NEPPOT, 2016), dentre as principais formas de assédio estão a degradação proposital das condições de trabalho que incluem: retirar da vítima a sua autonomia; não transmitir informações úteis para a realização de tarefas; contestar sistematicamente as decisões da vítima; criticar seu trabalho de forma injusta ou demasiada; privar a vítima de acessar seus instrumentos de trabalho:

telefone, fax, computador etc.; retirar o trabalho que normalmente lhe compete e dar permanentemente novas tarefas; atribuir proposital e sistematicamente tarefas inferiores ou superiores às suas competências; pressionar a vítima para que esta não exija seus direitos; agir de modo a impedir ou dificultar que a vítima obtenha promoção; causar danos em seu local de trabalho; desconsiderar recomendações médicas e induzir a vítima ao erro.

Uma segunda forma de assédio seria o isolamento e recusa de comunicação que podem manifestar-se por interromper a vítima com frequência; não conversar com a vítima, tanto os superiores hierárquicos quanto os colegas; comunicar-se unicamente por escrito; recusar contato, inclusive visual; isolar a vítima do restante do grupo; ignorar sua presença, e dirigir-se apenas aos outros; proibir que colegas falem com a vítima e vice-versa e recusa da direção em falar sobre o que está ocorrendo.

Outra característica do assédio moral laboral ocorre com o atentado contra a dignidade, que significa fazer insinuações desdenhosas; fazer gestos de desprezo para a vítima (suspiros, olhares, levantar de ombros, risos, conversinhas etc.); desacreditar a vítima diante dos colegas, superiores ou subordinados; espalhar rumores a respeito da honra e da boa fama da vítima; atribuir problemas de ordem psicológica; criticar ou brincar sobre deficiências físicas ou de seu aspecto físico; criticar acerca de sua vida particular; zombar de suas origens, nacionalidade, crenças religiosas ou convicções políticas; atribuir tarefas humilhantes.

E a quarta e última característica que evidencia a prática como assédio moral é a violência verbal, física ou sexual, que incluem ameaçar a vítima de violência física; agredir fisicamente; comunicar aos gritos; invadir sua intimidade, por meio da escuta de ligações telefônicas, leitura de correspondências, e-mails, comunicações internas etc.; seguir e espionar a vítima; danificar o automóvel da vítima; assediar ou agredir sexualmente a vítima por meio de gestos ou propostas e desconsiderar os problemas de saúde da vítima.

4.4 AS EMPRESAS DE *TELEMARKETING* NO BRASIL E AS PRINCIPAIS FORMAS DE ASSÉDIO MORAL PRATICADAS NESSE AMBIENTE DE TRABALHO

Com o surgimento do mundo globalizado tudo vem se tornando mais facilmente acessível e com muita rapidez. Não foi diferente com a telefonia, nos dias

atuais quase tudo conseguimos resolver pelo telefone e foi provavelmente pensando nessa facilidade de comunicação que o *telemarketing* surgiu.

Chegar aos clientes para ofertar determinado produto ou serviço ou mesmo cobrar a dívida pendente se tornou algo mais simples e rápido, uma vez que ao longo do dia o operador do outro lado da linha telefônica consegue atingir um número bem maior de clientes do que se o contato fosse realizado via correio ou pessoalmente.

Outra linha de serviços desenvolvidos dentro das empresas de *telemarketing* é o de recebimento de ligações dos clientes, em que é possível solucionar de forma ágil e eficiente grande parte dos problemas que venham a ocorrer, tornando assim o cliente mais satisfeito.

Foi nos anos 80 que as primeiras empresas iniciaram a atividade do *telemarketing* no Brasil e com isso nasce a Associação Brasileira de Teleserviços - ABT (ABT, 2011). Responsável pela regulamentação ética desse ramo, tendo sempre como objetivo a observância e o respeito ao Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 21, XI da Constituição da República Federativa do Brasil (BRASIL, 2017a), alterado pela Emenda Constitucional nº 8 de 1995 define como competência da União a exploração direta das atividades de telecomunicações e a partir daí são criadas outras leis que regulamentariam o setor.

Em 1996 foi criada a lei nº 9.295 que regulamentava os serviços de telecomunicações, organização, órgão regulador e outras providências. Logo em seguida, em 1997 passa a vigorar a lei nº 9.472 que é a lei geral das telecomunicações. Tal lei cria a ANATEL, importante órgão para o setor, já que tem como principais funções a regulamentação e fiscalização dos serviços prestados.

O *telemarketing* tem grande significado para a economia nacional, segundo pesquisas esse setor emprega cerca 1,4 milhão de pessoas e desse total 69,03% são mulheres e 30,97% são homens. Outro dado que cabe destacar diz respeito a faixa etária média desses trabalhadores. Segundo a mesma pesquisa 49,45% tem até 25 anos de idade, 34,05% tem de 26 a 35 anos e apenas 16,51% tem mais de 35 anos de idade. (INNOVARE, 2016).

Quanto a escolaridade, mais de 80% dos trabalhadores possui o ensino médio completo apenas e normalmente não exige experiência profissional na área, sendo por tais motivos a grande procura nesse setor por pessoas jovens e que estão ingressando na sua primeira atividade laboral. (INNOVARE, 2016).

Foi justamente por tais peculiaridades que a escolha do tema central, assédio moral laboral, se justifica. Devido a vulnerabilidade da maioria dos trabalhadores desse ramo que se busca com o presente estudo demonstrar a necessidade do banimento imediato das práticas de humilhações dentro do ambiente de trabalho dessas empresas.

A busca incansável por atingimento de metas a qual as empresas de *telemarketing* estão submetidas, bem como, a concorrência acirrada com outras empresas do mesmo ramo tornam a prática do assédio moral uma rotina, infelizmente.

No ano de 2014 o programa Fantástico da Rede Globo (G1, 2014), exibiu uma reportagem que relata a rotina de abusos e agressões sofridas pelos trabalhadores no dia a dia de trabalho das empresas de *telemarketing*. A parte inicial da referida reportagem destaca as informações já mencionadas, que a busca por esse ramo de trabalho é bastante visada por jovens e que vão ingressar no mercado de trabalho pela vez.

São exibidos relatos de ex-operadores em que contam todo tipo de abuso que sofriam dentro da empresa e que geraram diversos problemas físicos e psicológicos. Alguns trechos dos depoimentos merecem destaque por demonstrar grave violação ao princípio da dignidade da pessoa humana, como este, “*Lixo. Eu fui apelidada de lixo*”, outra frase que chama a atenção é dita por outra ex funcionária, “*Um supervisor cortou meu cabelo [...] todas aquelas pessoas, todos aqueles olhares e principalmente, o que mais marcante ficou foi a risada dele depois de ele ter cortado meu cabelo.*” (G1, 2014).

De acordo com a reportagem o principal motivo para que os assédios ocorram está ligado ao atingimento de metas estipuladas pelo empregador. Ao final da mesma reportagem alguns promotores do Ministério Público do Trabalho afirmam a ocorrência dessa rotina de humilhações sofrida por esses trabalhadores e a frase dita por um desses promotores merece destaque, diz ele: “*o prazer do trabalho, a dignidade pelo trabalho, o valor do trabalho, às vezes, nunca mais vai conseguir ser desenvolvido nessa pessoa, dependendo da situação que ela se submeteu ou que ela viu outra pessoa se submeter nesse ambiente.*” (G1, 2014).

O Ministério Público do Trabalho de diversas regiões do país vem intensificando a fiscalização quanto a prática do assédio moral dentro das empresas de *telemarketing*. Com base em informações dos sindicatos da categoria, há advertências grosseiras realizadas por supervisores na frente de todo o grupo,

inclusive com gritos e xingamentos, exclusão de cursos e reuniões dos operadores que rendem abaixo do esperado e até limitação de uso do banheiro. (REVISTA PROTEÇÃO, 2015).

Relato de outra promotora do MPT diz o seguinte, “*atualmente a atividade de telemarketing é uma das que mais causam adoecimento dos trabalhadores, principalmente devido à pressão que sofrem para o cumprimento das metas, o que pode gerar assédio moral por parte dos empregadores.*” (ABRAT, 2014).

O que se constata com relatos de vítimas e de promotores de justiça do MPT é que o assédio moral praticado dentro das empresas de *telemarketing* geram graves consequências, principalmente, psicológicas, ao trabalhador que é vítima. Assim como demonstrado no início da pesquisa é nítido o desrespeito ao princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, uma vez que as humilhações sofridas ferem os direitos de personalidade, de intimidade, entre outros.

Além disso, o adoecimento da vítima na maioria das vezes a impossibilita de nova inserção no mercado de trabalho o que também retira dela outro direito garantido pela Constituição Federal de 1988, que é o de trabalhar com dignidade.

Diversas outras práticas de assédio moral são relatadas por trabalhadores que já viveram essa terrível experiência. A restrição de idas ao banheiro, com estipulação de tempo e quantidade de vezes que o empregado tem para isso é bastante relatada por vítimas também. Em um vídeo produzido pelo Tribunal Superior do Trabalho no ano de 2016 titulado em ‘Telemarketing: Uma rotina marcada por humilhações, pressões exageradas por resultados e desrespeitos às leis trabalhistas.’ (YOUTUBE, 2016), é demonstrado o resultado de um estudo feito por um psicólogo quanto a pressão sofrida por operadores de *telemarketing* no desenvolvimento das atividades.

Conforme informado no vídeo, a pesquisa realizada pelo psicólogo, Vitor Barros, com 186 operadores de *telemarketing* de 16 empresas do Distrito Federal foram obtidas as seguintes informações: 34% dos empregados informaram que se sentiam sobrecarregados; 30% afirmaram já ter pensado em desistir de tudo e que um grande número de trabalhadores (não informou o percentual) já pensaram em suicídio devido a sensação de inutilidade, incapacidade, entre outros. (YOUTUBE, 2016).

Após o levantamento de informações e dados a respeito da prática do assédio moral nas empresas de *telemarketing* constatou-se que a não observância

desse problema trará a muitos trabalhadores um desgaste emocional muito grande e que implicará no adoecimento destes levando-os, em alguns casos ao afastamento permanente de qualquer atividade laboral. É descabido imaginar que o trabalho do indivíduo possa servir de motivação ao pensamento de suicídio e que a comprovação da ocorrência do dano seja tão difícil.

Como se demonstrou no capítulo anterior, o empregador tem responsabilidade objetiva perante atos que sejam praticados por seus subordinados e obviamente, por seus próprios atos, dessa forma, acredita-se que seja este o principal responsável em criar políticas dentro da empresa para que práticas abusivas sejam prevenidas e nos casos em que a prevenção não foi eficaz, busque de imediato a cessação de tais práticas.

5 CONCLUSÃO

A escolha da temática do presente trabalho monográfico se deu devido ao crescente aparecimento do assédio moral como motivação de demandas judiciais trabalhistas. Nitidamente a prática do assédio moral dentro do ambiente de trabalho fere gravemente direitos fundamentais elencados na constituinte de 1988.

Com base no estudo apresentado restou claro que as práticas abusivas que constantemente ocorrem dentro das empresas de *telemarketing* configuram assédio moral.

As atividades desenvolvidas pelas empresas de *telemarketing* tem grande importância para a economia do país e que por isso geram muitos empregos. O que não se pode admitir é que o constante crescimento desse ramo de trabalho e a busca diária pelo atingimento das metas estipuladas tornem o ambiente dessas empresas um lugar amedrontador para seus empregados.

O princípio constitucional da dignidade da pessoa humana deve ser respeitado acima de tudo. Como demonstrado na pesquisa, a dignidade humana é um valor imensurável e abarca diversos direitos garantidos pela constituinte de 1988. O assédio moral laboral cerceia muitos desses direitos e leva o trabalhador ao adoecimento.

A obrigatoriedade do empregador em manter o ambiente de trabalho sadio torna-o responsável pelas consequências quando essa obrigação não é cumprida, dessa forma não resta dúvida que a devida indenização por dano moral sofrida por qualquer de seus empregados deve ter cunho educativo, mas também punitivo, na tentativa de banir essas práticas abusivas.

Nota-se a necessidade emergencial de fiscalização e controle das entidades responsáveis em combater o assédio moral laboral que ocorre nas empresas de *telemarketing*. É preciso que as vítimas desses abusos tenham mais voz e liberdade para expor aquilo que ocorre no dia a dia dessas empresas.

É preciso que os tribunais tenham maior cautela ao proferirem suas decisões quanto ao dano moral sofrido por esses trabalhadores, não basta que se aplique o entendimento rotineiro quanto a esses pedidos, se os direitos cerceados dizem respeito a dignidade de qualquer pessoa a análise do julgador jamais poderá ser feita de forma simples, é necessário que todos os detalhes sejam minuciosamente averiguados.

Não se intenta com a pesquisa definir uma solução concreta para esse problema que assola muitos trabalhadores, mas se quer demonstrar a importância a qual esse tema merece. Retirar de qualquer indivíduo o direito ao trabalho é bani-lo da sociedade, torna-lo incapaz de manter sua própria subsistência e na maioria das vezes de sua família também.

As práticas que ocorrem no ambiente de trabalho das empresas de *telemarketing*, como a privação de idas ao banheiro, a exclusão do empregado em situações de rotina da empresa, a escala de gravidez para as mulheres, é sem dúvida alguma práticas caracterizadoras de assédio moral. A comprovação de tais situações pelo empregado que é vítima é difícil, assim como o receio pela perda do emprego torna-o prisioneiro do terror psicológico cotidiano.

Por isso a prevenção seria a solução ideal para essa problemática, a criação de políticas dentro dessas das empresas que visem inibir qualquer forma de assédio. O que não significa dizer que o empregador não deve ser responsabilizado quando o assédio moral ocorrer, até porque a legislação assim define que seja.

O assédio moral laboral no *telemarketing* é um problema que requer maior atenção dos julgadores, assim como dos órgãos como o Ministério Público do Trabalho, os sindicatos da categoria e também dos estudiosos da área, para que a rotina de abusos não seja vista como práticas normais dessas empresas e torne essa classe trabalhadora meros produtores de lucros.

Enfim, espera-se que a explanação aqui feita sirva como um alerta para esse problema no âmbito do Direito do Trabalho e que possa agregar informações sobre o tema fazendo com este seja mais frequentemente discutido e assim a busca por uma solução eficaz possa surgir com mais clareza.

REFERÊNCIAS

ABRAT. Associação Brasileira de Advogados Trabalhistas. **MPT: empresa de telemarketing é proibida de praticar assédio moral**, 2014. Disponível em: <<http://www.abrat.adv.br/index.php/noticias/2729-mpt--empresa-de-telemarketing-e-proibida-de-praticar-assedio-moral>>. Acesso em: 25 out. 2017.

ABT. **Associação Brasileira de Teleserviços**, 2011. Disponível em: <<http://abt.org.br/sobre/>>. Acesso em: 25 out. 2017.

ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de emprego**. 1. ed., 2ª tir., Curitiba: Juruá, 2006.

_____. **Assédio moral na relação de trabalho**. 2ª ed., Curitiba: Juruá, 2009.

BARROS, Alice Monteiro de. **Curso de direito do trabalho**. 9. ed., São Paulo: Ltr, 2013.

BARROSO, Luís Roberto. **A Dignidade da Pessoa Humana no Direito Constitucional Contemporâneo: Natureza Jurídica, Conteúdos Mínimos e Critérios de Aplicação**. Versão provisória para debate público. Mimeografado, 2010.

_____. **O novo direito constitucional brasileiro: contribuições para a construção teórica e prática da jurisdição constitucional no Brasil**. 3. Reimpressão. Belo Horizonte: Fórum, 2014.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 16 set. 2017a.

BRASIL. Consolidação das leis do trabalho. **Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943**. Aprova a consolidação das leis do trabalho. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm>. Acesso em: 28 set. 2017b.

BRASIL. Código Civil. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 17 out. 2017c.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed., rev. e ampl., São Paulo: Atlas, 2014.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Princípios de direito individual e coletivo do trabalho**. 3. ed. São Paulo: Ltr, 2010.

DICIONÁRIO AURÉLIO. Dicionário Aurélio de Português On line. **Significado de Responsabilidade**. Publicado em: 2016-09-24, revisado em: 2017-02-27. Disponível em: <<https://dicionariodoaurelio.com/responsabilidade>>. Acesso em: 26 set. 2017.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 28. ed., São Paulo: Saraiva, 2014.

FIGUEIREDO, Mariana Filchtiner. **Direito fundamental à saúde: parâmetros para sua eficácia e efetividade**. Porto Alegre: Livraria do advogado editora, 2007.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 11. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2013.

GLÖCKNER, César Luís Pacheco. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: IOB Thomson, 2005.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 8. ed., São Paulo: Saraiva, 2013.

G1. Globo.com. **Funcionários do setor de telemarketing relatam série de abusos**: Operadores denunciam assédio moral, exploração, humilhações por não cumprir metas e escala para funcionárias engravidarem, 2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2014/10/funcionarios-do-setor-de-telemarketing-relatam-serie-de-abusos.html>>. Acesso em: 25 out. 2017.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

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

INNOVARE PESQUISA. Blog - Temas atuais e infográficos exclusivos. **Infográfico: O Telemarketing no Brasil**, 2016. Disponível em:

<<http://www.innovarepesquisa.com.br/blog/infografico-o-telemarketing-brasil/>>.
Acesso em: 25 out. 2017.

MARTINS, Flademir Jerônimo Belinati. **Dignidade da pessoa humana**: princípio constitucional fundamental. Curitiba: JURUÁ, 2003.

MARTINS, Sérgio Pinto. Curso de direito do trabalho. 6ª ed., São Paulo: Atlas, 2014.

NEPPOT. Núcleo de Estudos de Processos Psicossociais e de Saúde nas Organizações e no Trabalho. **Situações de assédio moral no trabalho**, 2016. Disponível em: <http://neppot.ufsc.br/?page_id=89>. Acesso em: 25 out. 2017.

OLIVEIRA, Paulo Eduardo V. **O dano pessoal no direito do trabalho**. São Paulo: Ltr, 2002.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **O dano moral na relação de emprego**. 3ª. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Ltr, 2002.

REVISTA PROTEÇÃO. **MPT mira assédio moral a funcionários de telemarketing**, 2015. Disponível em: <http://www.protecao.com.br/noticias/legal/mpt_mira_assedio_moral_a_funcionarios_de_telemarketing/AcjjA5jb/11627>. Acesso em: 25 out. 2017.

RODRIGUEZ, Américo Plá. **Princípios de direito do trabalho**. Tradução de Wagner D. Giglio. 3. ed. atual. 2ª tiragem, São Paulo: Ltr, 2002.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais**. 3. ed. rev., atual., e ampl. Porto Alegre: Livraria do advogado editora, 2004.

_____. **Dimensões da dignidade**: ensaios de filosofia do direito e direito constitucional. Porto Alegre: Livraria do advogado editora, 2005.

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

YOUTUBE. Call-center - Abusos psicológicos - Brasil (Tribunal Superior do Trabalho - TST). Postado por Miguel Gomes, publicado em 28 de agosto de 2016. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=miW5szch28w>>. Acesso em: 25 out. 2017.