



**PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035**

**ACÓRDÃO**  
**(6ª Turma)**  
**GMACC/lm/M**

**AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO DE REVISTA SOB A ÉGIDE DA LEI 13.467/2017. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INJÚRIA RACIAL. CONDIÇÕES DE TRABALHO PROPÍCIAS AO DANO. TRANSCENDÊNCIA JURÍDICA RECONHECIDA.** No caso em tela, o debate acerca do pedido de indenização por dano moral, em decorrência da injúria racial sofrida pela reclamante, detém transcendência jurídica, nos termos do art. 896-A, § 1º, IV, da CLT. Transcendência jurídica reconhecida.

**AGRAVO DE INSTRUMENTO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INJÚRIA RACIAL. CONDIÇÕES DE TRABALHO PROPÍCIAS AO DANO. REQUISITOS DO ART. 896, § 1º-A, DA CLT, ATENDIDOS.** A dignidade humana não é valor jurídico que, associando-se à realidade vivenciada pelos sujeitos da relação de trabalho, tem expressa referência no texto constitucional. Também se reporta a Constituição ao valor social do trabalho e, sempre que o faz, esforça-se por combiná-lo com a livre-iniciativa e assim proclamar que a liberdade de empreendimento se legitima na exata medida em que se concilia com a função social que lhe é imanente. É o que se extrai, claramente, do art. 1º, III (o qual eleva a dignidade humana à categoria de fundamento da República) e do art. 170 da Carta Magna: “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre-iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social”. O princípio da dignidade da pessoa humana igualmente não exaure a sua atuação no



**PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035**

âmbito do direito laboral, pois interfere em setores variados da vida e do Direito. Mas, voltando os olhos à realidade dos que vivem um liame empregatício, uma tarefa deveras interessante seria a de identificar os direitos sociais que salvaguardariam, em qualquer sítio onde se realizasse o labor humano, condições de trabalho mínimas, abaixo das quais não haveria trabalho digno. No caso em análise, extrai-se do trecho transcrito que apesar de as ofensas terem sido proferidas por uma cliente que aguardava atendimento, as condições no ambiente de trabalho favoreceram o ocorrido, uma vez que a agência contava *com um contingente reduzido de atendentes - conforme relato da testemunha ouvida a convite da ré -*, quando, na verdade, o perfil de atendimento da agência demandaria o contrário, exigindo-se maior dedicação, mais tempo para auxílio, suporte e assistência aos clientes. Agravo de instrumento não provido.

**VALOR ARBITRADO À INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. REQUISITOS DO ART. 896, § 1º-A, DA CLT, ATENDIDOS.** No caso em análise, a reclamada impugna a proporção entre o dano e o montante arbitrado. Ora, está consignado no acórdão que o banco proporcionou um ambiente laboral propício ao ocorrido, uma vez que a agência precisava de um número maior de funcionários em decorrência do perfil daqueles clientes, pois exigiam maior dedicação, mais tempo para auxílio, suporte e assistência. O exame prévio dos critérios de transcendência do recurso de revista revela a inexistência de qualquer deles a possibilitar o exame do apelo no TST. Importa ressaltar que, em atenção aos princípios da razoabilidade e da



**PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035**

proporcionalidade, e levando em conta a injúria sofrida, bem como o fato de a reclamada ser uma instituição financeira de grande porte, com a responsabilidade de proporcionar ambiente de trabalho saudável, afasta-se, principalmente, possível configuração de transcendência política. A par disso, irrelevante perquirir acerca do acerto ou desacerto da decisão agravada, dada a inviabilidade de processamento, por motivo diverso, do apelo anteriormente obstaculizado Agravo de instrumento não provido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento em Recurso de Revista nº **TST-AIRR-462-61.2018.5.12.0035**, em que é Agravante **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** e são Agravados **MARIA EDUARDA JACINTHO** e **LIDERANÇA LIMPEZA E CONSERVAÇÃO LTDA**.

Trata-se de agravo de instrumento interposto contra decisão mediante a qual se denegou seguimento ao recurso de revista.

Procura-se demonstrar a satisfação dos pressupostos para o processamento do recurso obstado.

Contraminuta ao agravo de instrumento e contrarrazões ao recurso de revista não foram apresentadas.

Os autos não foram enviados ao Ministério Público do Trabalho, por força do artigo 95, § 2º, do Regimento Interno do Tribunal Superior do Trabalho.

É o relatório.

**V O T O**

**1 - CONHECIMENTO**

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, **conheço** do agravo de instrumento.



## PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035

Convém destacar que o apelo obstaculizado rege-se pela Lei 13.467/2017, tendo em vista haver sido interposto contra decisão publicada em 27/5/2020, após iniciada a eficácia da aludida norma, em 11/11/2017.

### 2 - MÉRITO

O Tribunal *a quo* denegou seguimento ao recurso de revista, por meio da seguinte decisão, *in verbis*:

#### “PRESSUPOSTOS EXTRÍNSECOS

Tempestivo o recurso (acórdão publicado em 14/10/2020; recurso apresentado em 26/10/2020).

Regular a representação processual.

Satisfeito o preparo.

#### PRESSUPOSTOS INTRÍNSECOS

#### **Responsabilidade Solidária / Subsidiária.**

Alegação(ões):

- divergência jurisprudencial.

- violação do art. 5º, XLV, CF

A parte recorrente pretende o afastamento da responsabilidade em razão de ato de terceiros.

Consta do acórdão:

‘OFENSAS PERPETRADAS POR CLIENTE. RESPONSABILIDADE CIVIL SUBJETIVA RECONHECIDA. Malgrado tenham sido perpetradas por cliente, as ofensas resultaram das condições oferecidas pela segunda ré no ambiente ocupacional, sobretudo em razão do contingente reduzido de atendentes, elementos que, ainda não que sejam diretamente causadores do ato, favoreceram a exposição da trabalhadora à conduta vexatória.’

Eventual ofensa ao invocado preceito constitucional configurar-se-ia por via reflexa, ou indireta, em dissonância com a exigência prevista no art. 896 da Consolidação das Leis do Trabalho.

Por outro lado, carece de especificidade o aresto colacionado, pois não aborda com precisão todas as premissas da hipótese vertente (Súmula nº 296 do TST).

#### **Responsabilidade Solidária / Subsidiária / Tomador de Serviços / Terceirização.**

Alegação(ões):

- divergência jurisprudencial.

- violação do art. 5º, II, CF

- violação do art. 71, Lei 8666/93

- ofensa à Súmula 331, V, TST

A parte recorrente pretende afastar a sua responsabilidade.

Consta do acórdão que apreciou os embargos de declaração:



## PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035

(...) No caso, alega a embargante a existência de omissão quanto à tese de defesa de responsabilidade subsidiária e não exclusiva pelo pagamento da indenização por danos morais.

Sobre o tema, constaram do acórdão os seguintes fundamentos (id. b2b0f64):

[...] Excepcionalmente, há a responsabilidade objetiva pela obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem, nos termos do parágrafo único do art. 927 do Código Civil.

[...] No tocante às ofensas raciais dirigidas à autora, a prova testemunhal é convincente a demonstrar a conduta abusiva e vexatória. Malgrado tenha sido perpetrada por cliente, as condições de trabalho da agência, como bem salientado pela magistrada, conduzem à conclusão de que a segunda ré propiciou condições no ambiente ocupacional que, ainda não que sejam diretamente causadoras do ato, favoreceram o acontecimento, destacando-se, a meu ver, o fato de que a agência atende preponderantemente pessoas de baixa renda e de baixa escolaridade, contando com um contingente reduzido de atendentes - conforme relato da testemunha ouvida a convite da ré -, quando, na verdade, o perfil de atendimento da agência demandaria o contrário, exigindo-se maior dedicação, mais tempo para auxílio, suporte e assistência aos clientes.

Conforme se depreende da prova testemunhal produzida pela própria ré, as ofensas foram iniciadas no momento do atendimento e por razões relacionados a este, tendo ocorrido porque 'a cliente achou que a reclamante entregou uma senha errada; que nesse dia tinha muito movimento na agência e a agência estava cheia; que essa cliente achava que a autora tinha entregado uma senha errada, mas ela não se expressou direito; que elas discutiram bastante e no final o depoente ouviu a cliente chamar a autora de 'negra do cabelo duro' e outros nomes'. Ora, ressaltando que o conflito se desenrolou por fatores que diziam respeito à percepção, pela cliente, de 'mau atendimento', situação que se desencadeia com frequência naquela agência, segundo relato de ambas as testemunhas, e os quais decorrem, dentre outros fatores, do grande movimento e da alta demanda.

Como se vê, a Turma Julgadora manteve a responsabilidade principal da 2ª ré pela indenização por danos morais, mormente porque o ato ilícito proveio das más condições do ambiente laboral mantido por esta tomadora de serviços, e não por culpa da 1ª ré.(...)

Considerando as premissas fático-jurídicas delineadas no acórdão, não se vislumbra possível violação literal e direta aos dispositivos da



## PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035

Constituição Federal e da legislação federal invocados, bem como do verbete apontado.

De qualquer forma, a análise da matéria controvertida induz ao revolvimento da prova produzida, o que não se coaduna com a natureza excepcional do recurso de revista, conforme a ilação autorizada pela Súmula nº 126 do TST, segundo a qual a discussão dos fatos e das provas finda nesta instância trabalhista.

### **Responsabilidade Civil do Empregador / Indenização por Dano Moral / Valor Arbitrado.**

Alegaço(ões):

- violação do art. 223-G, § 1º, CLT

A parte recorrente se insurge contra o valor arbitrado a título de danos morais.

Consta do acórdão:

(...) Em relação ao quantum indenizatório, necessário que o valor a ser fixado represente uma compensação ao dano sofrido e que cumpra igualmente com a finalidade pedagógica de desestimular a prática de atos prejudiciais a outros trabalhadores, levando-se em consideração, ainda, o grau de culpa do ofensor, a gravidade e a intensidade da lesão, tudo em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. No caso, considerando o porte econômico da segunda demanda e seguindo os parâmetros acima delineados, entendo razoável o quantum indenizatório arbitrado na origem (R\$ 20.000,00).(...)

A matéria de insurgência exige a incursão do julgador no contexto fático-probatório dos autos, inadmissível na esfera recursal de natureza extraordinária, a teor do que dispõe a Súmula nº 126 do TST.

Ademais, o arbitramento da indenização situa-se no âmbito do poder discricionário do magistrado, em observância a critérios de razoabilidade e de proporcionalidade, como ocorreu no caso sob análise.

CONCLUSÃO

DENEGO seguimento ao recurso de revista” (fls. 443-445).

A Lei 13.467/2017 alterou o art. 896-A da CLT, passando a dispor:

“Art.896-A - O Tribunal Superior do Trabalho, no recurso de revista, examinará previamente se a causa oferece transcendência com relação aos reflexos gerais de natureza econômica, política, social ou jurídica.

§ 1º São indicadores de transcendência, entre outros:

I - econômica, o elevado valor da causa;

II - política, o desrespeito da instância recorrida à jurisprudência sumulada do Tribunal Superior do Trabalho ou do Supremo Tribunal Federal;

III - social, a postulação, por reclamante-recorrente, de direito social constitucionalmente assegurado;



## PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035

IV - jurídica, a existência de questão nova em torno da interpretação da legislação trabalhista.

§ 2º Poderá o relator, monocraticamente, denegar seguimento ao recurso de revista que não demonstrar transcendência, cabendo agravo desta decisão para o colegiado.

§ 3º Em relação ao recurso que o relator considerou não ter transcendência, o recorrente poderá realizar sustentação oral sobre a questão da transcendência, durante cinco minutos em sessão.

§ 4º Mantido o voto do relator quanto à não transcendência do recurso, será lavrado acórdão com fundamentação sucinta, que constituirá decisão irrecurável no âmbito do tribunal.

§ 5º É irrecurável a decisão monocrática do relator que, em agravo de instrumento em recurso de revista, considerar ausente a transcendência da matéria.

§ 6º O juízo de admissibilidade do recurso de revista exercido pela Presidência dos Tribunais Regionais do Trabalho limita-se à análise dos pressupostos intrínsecos e extrínsecos do apelo, não abrangendo o critério da transcendência das questões nele veiculadas.”

Insta frisar que o Tribunal Superior do Trabalho editou novo Regimento Interno – RITST, em 20/11/2017, adequando-o às alterações jurídico-processuais dos últimos anos, estabelecendo em relação ao critério da transcendência, além dos parâmetros já fixados em lei, o marco temporal para observância dos comandos inseridos pela Lei 13.467/2017:

“Art. 246. As normas relativas ao exame da transcendência dos recursos de revista, previstas no art. 896-A da CLT, somente incidirão naqueles interpostos contra decisões proferidas pelos Tribunais Regionais do Trabalho publicadas a partir de 11/11/2017, data da vigência da Lei n.º 13.467/2017.”

Evidente, portanto, a subsunção do presente agravo de instrumento e do recurso de revista respectivo aos termos da referida lei.

### 2.1 – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

Na decisão proferida em recurso ordinário, ficou consignado:

“DANOS MORAIS. OFENSA PERPETRADA POR CLIENTE.

Insurge-se o 2º réu contra a condenação no pagamento de indenização por danos morais, aduzindo ser incabível a responsabilidade por agressão verbal perpetrada por terceiro (cliente).

Pois bem.



## PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035

Para que se configure a obrigação de reparação pelo empregador no que tange ao dano sofrido pelo empregado, é imperioso que ocorra o dano propriamente dito, que haja nexos de causalidade entre o evento danoso e o trabalho realizado, bem como, em regra, que esteja presente a culpa patronal advinda de ato comissivo ou omissivo (arts. 186 e 927 do Código Civil e art. 7º, inc. XXVIII, da CRFB/1988). Inexistindo qualquer desses elementos, não há responsabilização pelo dano.

Excepcionalmente, há a responsabilidade objetiva pela obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem, nos termos do parágrafo único do art. 927 do Código Civil.

No caso, o juízo de primeiro grau condenou a ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00, em suma, sob os seguintes fundamentos (id. c595054):

[...] Acerca da responsabilidade da segunda reclamada, duas situações devem ser ponderadas: 1ª) o descumprimento da decisão judicial no marcador 4 de apresentar na secretaria a mídia relativa ao sistema de gravação de câmeras da agência onde a autora trabalhava implicando na presunção de veracidade dos fatos alegados no item 1 e item 3.1 (indenização por danos morais ante a agressão psíquica sofrida).

Em segundo lugar, por ter apresentado defesa genérica e não contestar especificamente os fatos alegados no item 1 da inicial, mais precisamente, a injúria racial sofrida pela autora.

Sobre os fatos ocorridos no dia 18 de março de 2018, tanto a testemunha trazida pela autora, quanto pela reclamada confirmaram a agressão sofrida pela autora por uma cliente, inclusive injúria racial, verbis:

'trabalha para a primeira reclamada desde novembro de 2016; que já trabalhou na agência Anita Garibaldi e atualmente trabalha na agência Miramar, na rua Trajano; no momento do ocorrido a depoente estava no banheiro e ouviu gritos; quando a depoente chegou a reclamante e a cliente já estavam mais calmas; que a cliente xingou a autora e ela retrucou, mas como defesa; que viu que a autora estava se 'engalfinhando' com a cliente; que a cliente estava bem revoltada com a autora e a chamou de 'macaca' e 'cabelo duro'; que a cliente saiu da agência xingando a autora; que depois o Sr. Daniel estava tentando acalmar a autora; que outro incidente desse tipo a depoente não se recorda, embora sempre tenha um cliente exaltado; que não sabe quanto tempo o sistema de câmeras armazena as imagens; que na hora não havia nenhum supervisor da primeira ré; que a cliente que agrediu a autora tinha um tom de pele um pouco mais claro que a autora e estava com uma criança de colo; que lembra que essa cliente já chegou nessa agência bem exaltada; que ela



## PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035

queria ser atendida logo e o atendimento era bem demorado nessa agência; que lembra disso porque a depoente inclusive foi no banheiro e voltou e então presenciou. Nada mais'. (Marlene da Gloria Agostinetti de Oliveira).

'que é funcionário da CEF e trabalha na agência onde ocorreram os fatos; o depoente presenciou a saída da cliente; a reclamante entregava senhas na agência; a cliente achou que a reclamante entregou uma senha errada; que nesse dia tinha muito movimento na agência e a agência estava cheia; que essa cliente achava que a autora tinha entregado uma senha errada, mas ela não se expressou direito; que elas discutiram bastante e no final o depoente ouviu a cliente chamar a autora de 'negra do cabelo duro' e outros nomes, e depois a autora retrucou; que a situação quase foi para as vias de fato e só não foi porque a cliente estava com um bebê de colo, pediu para o marido segurar o bebê e, como este se negou, foram embora; que a agência onde o depoente trabalha é uma agência de muito movimento e 70% da demanda envolve benefícios sociais, onde a população tem baixa instrução; que é difícil muitas vezes entender os pedidos e poder atender; que situações de embate entre atendentes e os clientes são corriqueiras, mas não no nível que ocorreu com a autora; que essa cliente também tinha pele de cor negra; que o depoente tentou acalmar a autora e pediu que ela entrasse na agência; que a segunda reclamada tem falta de funcionários; que essa agência já teve 120 funcionários e atualmente tem 47, embora a população tenha aumentado. Nada mais (depoimento de Daniel João de Andrade).

A prova testemunhal demonstrou que ofensas proferidas por clientes a trabalhadores naquela agência específica são bem habituais.

Obviamente que o tomador de serviços ou empregador não tem total controle sobre as condutas dos clientes. No entanto, pode e ter o dever de tomar medidas para que situações desse tipo sejam evitadas, como por exemplo: a) alocar número de funcionários adequado e proporcional às demandas e b) fazer campanhas de conscientização de respeito aos trabalhadores das agências e que eventuais infratores serão responsabilizados civil e criminalmente.

No caso concreto, a segunda reclamada não adotou nenhuma dessas medidas. Pelo contrário, embora a prova tenha mostrado que a população e as demandas nesta agência aumentaram, ao longo do tempo diminuiu significativamente a lotação de funcionários que já foi de 120 e atualmente são apenas 47. Obviamente que os funcionários que remanescem ficam sobrecarregados e impedidos de fazer o atendimento dos clientes no tempo razoável e esclarecer a contento as dúvidas. E a



## PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035

consequência dessa situação é desgaste, descontentamento, discussões e até agressões de clientes a funcionários.

Há também que se pontuar que a maior demanda dessa agência são os programas sociais onde normalmente a população tem baixa escolaridade e necessita de um tempo maior para o atendimento.

E mesmo sendo comum agressões a trabalhadores desta agência, não se tem nenhuma notícia feita pela reclamada de campanhas ou de cartazes fixados no posto de trabalho advertindo os infratores e das consequências advindas.

Pelo contrário, pela ótica da segunda reclamada, insatisfações e aborrecimentos que a autora passou são absolutamente naturais num ambiente de trabalho e, o pior, replica essa ideia aos seus trabalhadores que acabam aceitando a falsa ideia de 'que trabalhar com público é assim mesmo'.

Ora, divergências de ideias é uma coisa. No entanto, agressões verbais e, especialmente, de cunho racial como ocorreu com a autora não devem ser aceitas como 'normal' e devem ser rigorosamente repelidas pelo empregador/tomador de serviço que tem obrigação legal de disponibilizar um ambiente de trabalho seguro e livre de assédios.

Ao ter optado em terceirizar parte das suas atividades, a segunda reclamada, na condição de tomadora de serviços, tem a obrigação legal de, junto a empregadora, executar ações integradas para proteção de todos os trabalhadores no ambiente de trabalho.

Nesse sentido, encontram-se as disposições das NR-10, NR-32 e NR-33 e especialmente a NR-9 que estabelece o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais-PPRA que, em seu item 9.06 estabelece que 'sempre que vários empregadores realizem simultaneamente atividades no mesmo local de trabalho terão o dever de executar ações integradas para aplicar as medidas previstas no PPRA visando a proteção de todos os trabalhadores expostos aos riscos ambientais gerados'.

Assim, tenho por caracterizada a culpa da segunda reclamada em razão da negligência (omissão) em proporcionar à autora ambiente de trabalho seguro e saudável.

Acerca do dano, esse é in re ipsa e decorre da humilhação que a autora foi submetida no ambiente de trabalho devidamente detalhada no boletim de ocorrência de fl. 27. Inclusive na época, a autora foi afastada em benefício previdenciário por auxílio-doença e começou a fazer acompanhamento com psiquiatra e psicólogos na rede pública. Já o laudo pericial realizado por médico com especialidade em psiquiatria concluiu que a autora sofreu transtorno de adaptação logo após esse incidente e a causa foram eventos estressores sofridos no



## PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035

ambiente de trabalho. Indicou ainda que a autora precisa de tratamento psicofarmacológico e psicoterápico por um prazo de 12 (doze) meses, embora já pudesse retornar ao trabalho, mas não no mesmo ambiente em razão de risco de piora do quadro.

Dispensa comentários que agressões de cunho racial, mesmo que praticadas por pessoas da mesma raça, são ofensivas e maculam a honra e outros bens imateriais de qualquer pessoa.

Guardada a proporção da responsabilidade da segunda reclamada a qual não exclui a responsabilidade da cliente (autora dos danos), e que causaram danos de diversas ordens à autora (moral e psicológico), inclusive com afastamento previdenciário, ensejam a reparação por danos morais os quais arbitro em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), a serem corrigidos a partir da publicação desta sentença.

É importante ressaltar que a responsabilidade e o valor da indenização são agravados na medida em que a segunda reclamada sequer disponibilizou os dados para identificação da cliente que agrediu a autora, dificultando a tomada de providências na esfera cível e criminal para responsabilização da autora das agressões.

O art. 942 do CC estabelece a solidariedade na reparação dos danos dos autores, coautores, e das pessoas designadas no art. 932 do CC valendo tal preceito para o acidente ocorrido por culpa do empregador ou pela atividade de risco acentuado e estende a responsabilidade solidária para o tomador de serviços.

Assim, considerando que a autora já fez acordo com a primeira reclamada dando quitação ao contrato de trabalho, a responsabilidade é exclusiva da segunda reclamada.

Entendo que a decisão não comporta reforma.

O direito à indenização encontra respaldo nos incisos V e X do art. 5º da Constituição Federal, assim como no princípio da dignidade da pessoa humana, o qual constitui um dos fundamentos da República, conforme indicado no art. 1º, III, da CF, sendo necessário demonstrar a presença do ato ilícito, do dano sofrido, do nexo causal entre este e a conduta praticada pela ré e a culpa ou o dolo do ofensor.

O assédio moral pode ser conceituado como qualquer prática reiterada, intensa e abusiva capaz de fulminar a dignidade de uma pessoa e ameaçar a manutenção do liame empregatício ou degradar o ambiente laboral.

A reiteração da prática, apesar de consistir em elemento fundamental para a caracterização do assédio moral, não é imprescindível para toda e qualquer violação à dignidade psíquica da pessoa e à configuração de dano indenizável. Como alerta Sônia Mascaro Nascimento, a '[...] agressão moral e pontual, ainda que única, atinge a dignidade do indivíduo' (NASCIMENTO, Sônia Mascaro. Assédio moral e dano moral no trabalho. 3. ed. São Paulo: LTr, 2015, p. 31).



## PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035

No tocante às ofensas raciais dirigidas à autora, a prova testemunhal é convincente a demonstrar a conduta abusiva e vexatória. Malgrado tenha sido perpetrada por cliente, as condições de trabalho da agência, como bem salientado pela magistrada, conduzem à conclusão de que a segunda ré propiciou condições no ambiente ocupacional que, ainda não que sejam diretamente causadoras do ato, favoreceram o acontecimento, destacando-se, a meu ver, o fato de que a agência atende preponderantemente pessoas de baixa renda e de baixa escolaridade, contando com um contingente reduzido de atendentes - conforme relato da testemunha ouvida a convite da ré -, quando, na verdade, o perfil de atendimento da agência demandaria o contrário, exigindo-se maior dedicação, mais tempo para auxílio, suporte e assistência aos clientes.

Conforme se depreende da prova testemunhal produzida pela própria ré, as ofensas foram iniciadas no momento do atendimento e por razões relacionados a este, tendo ocorrido porque 'a cliente achou que a reclamante entregou uma senha errada; que nesse dia tinha muito movimento na agência e a agência estava cheia; que essa cliente achava que a autora tinha entregado uma senha errada, mas ela não se expressou direito; que elas discutiram bastante e no final o depoente ouviu a cliente chamar a autora de 'negra do cabelo duro' e outros nomes'. Ora, ressaí nítido que o conflito se desenrolou por fatores que diziam respeito à percepção, pela cliente, de 'mau atendimento', situação que se desencadeia com frequência naquela agência, segundo relato de ambas as testemunhas, e os quais decorrem, dentre outros fatores, do grande movimento e da alta demanda" (fls. 375-378).

O caso em tela, o debate acerca do pedido de indenização por dano moral, em decorrência da injúria racial sofrida pela reclamante, detém transcendência jurídica, nos termos do art. 896-A, § 1º, IV, da CLT. **Transcendência jurídica reconhecida.**

No caso em análise, o Regional consignou depois da análise das provas:

"No tocante às ofensas raciais dirigidas à autora, a prova testemunhal é convincente a demonstrar a conduta abusiva e vexatória. Malgrado tenha sido perpetrada por cliente, as condições de trabalho da agência, como bem salientado pela magistrada, conduzem à conclusão de que a segunda ré propiciou condições no ambiente ocupacional que, ainda não que sejam diretamente causadoras do ato, favoreceram o acontecimento, destacando-se, a meu ver, o fato de que a agência atende preponderantemente pessoas de baixa renda e de baixa escolaridade, contando com um contingente reduzido de atendentes - conforme relato da testemunha ouvida a convite da ré -, quando, na verdade, o perfil de atendimento da agência demandaria o contrário, exigindo-se maior dedicação, mais tempo para auxílio, suporte e assistência aos clientes.



## PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035

Conforme se depreende da prova testemunhal produzida pela própria ré, as ofensas foram iniciadas no momento do atendimento e por razões relacionados a este, tendo ocorrido porque "a cliente achou que a reclamante entregou uma senha errada; que nesse dia tinha muito movimento na agência e a agência estava cheia; que essa cliente achava que a autora tinha entregado uma senha errada, mas ela não se expressou direito; que elas discutiram bastante e no final o depoente ouviu a cliente chamar a autora de "negra do cabelo duro" e outros nomes". Ora, ressaltando que o conflito se desenrolou por fatores que diziam respeito à percepção, pela cliente, de "mau atendimento", situação que se desencadeia com frequência naquela agência, segundo relato de ambas as testemunhas, e os quais decorrem, dentre outros fatores, do grande movimento e da alta demanda." (fls. 378)

Com efeito, a dignidade humana não é valor jurídico que, associando-se à realidade vivenciada pelos sujeitos da relação de trabalho, tem expressa referência no texto constitucional. Também se reporta a Constituição ao valor social do trabalho e, sempre que o faz, esforça-se por combiná-lo com a livre-iniciativa e assim proclamar que a liberdade de empreendimento se legitima na exata medida em que se concilia com a função social que lhe é imanente. É o que se extrai, claramente, do art. 1º, III (o qual eleva a dignidade humana à categoria de fundamento da República) e do art. 170 da Carta Magna: "A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre-iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social".

O princípio da dignidade da pessoa humana igualmente não exaure a sua atuação no âmbito do direito laboral, pois interfere em setores variados da vida e do Direito. Mas, voltando os olhos à realidade dos que vivem um liame empregatício, uma tarefa deveras interessante seria a de identificar os direitos sociais que salvaguardariam, em qualquer sítio onde se realizasse o labor humano, condições de trabalho mínimas, abaixo das quais não haveria trabalho digno.

No caso em análise, extrai-se do trecho transcrito que apesar de as ofensas terem sido proferidas por uma cliente que aguardava atendimento, as condições no ambiente de trabalho favoreceram o ocorrido, uma vez que a agência contava *com um contingente reduzido de atendentes - conforme relato da testemunha ouvida a convite da ré -, quando, na verdade, o perfil de atendimento da agência demandaria o contrário, exigindo-se maior dedicação, mais tempo para auxílio, suporte e assistência aos clientes.*

Logo, de acordo com o quadro apresentado pelo Regional, estão caracterizadas a culpa, o dano e o nexa causal.



## PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035

Ante o exposto, não há falar em contrariedade à súmula de jurisprudência desta Corte, nem em ofensa aos dispositivos elencados.

Nego provimento ao agravo de instrumento.

### 2.2 - VALOR ARBITRADO À INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

Consta no acórdão do Regional:

“Em relação ao quantum indenizatório, necessário que o valor a ser fixado represente uma compensação ao dano sofrido e que cumpra igualmente com a finalidade pedagógica de desestimular a prática de atos prejudiciais a outros trabalhadores, levando-se em consideração, ainda, o grau de culpa do ofensor, a gravidade e a intensidade da lesão, tudo em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. No caso, considerando o porte econômico da segunda demanda e seguindo os parâmetros acima delineados, entendo razoável o quantum indenizatório arbitrado na origem (R\$ 20.000,00)” (fl. 378).

Fixadas tais premissas gerais, observa-se que o recurso de revista que se pretende processar não está qualificado, em seus temas, pelos indicadores de transcendência em comento.

No caso em análise, a reclamada impugna a proporção entre o dano e o montante arbitrado.

Tratando-se de apelo empresarial e não de empregado, está ausente a transcendência social.

Também não se discute questão inédita acerca da legislação trabalhista, não havendo de se falar em transcendência jurídica.

Não bastasse isso, não está configurada qualquer dissonância entre a decisão regional e a jurisprudência sumulada ou vinculante do Tribunal Superior do Trabalho ou do Supremo Tribunal Federal que configure a transcendência política.

Ora, está consignado no acórdão que o banco proporcionou um ambiente laboral propício ao ocorrido, uma vez que a agência precisava de um número maior de funcionários em decorrência do perfil daqueles clientes, pois exigiam maior dedicação, mais tempo para auxílio, suporte e assistência.

Sendo assim, em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e levando em conta a injúria sofrida, bem como o fato de a reclamada ser um banco de grande porte, não se há falar em configuração de transcendência política.



**PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035**

Ademais, minha compreensão, em relação à transcendência econômica, seja para o empregador ou para o empregado, é a de que não deve ser estabelecido um determinado valor a partir do qual todas as causas teriam transcendência.

A transcendência concerne, por definição, a algum aspecto da causa que supera o espectro dos interesses individuais e reporta-se ao interesse coletivo. Mas essa coletividade não pode, por justiça, corresponder a toda a sociedade brasileira como se empresários e trabalhadores pertencessem, indistintamente, ao mesmo estrato social e econômico.

O interesse alimentar, ou de sobrevivência, é compartilhado por toda imensa parcela da sociedade sem emprego ou renda, malgrado a ele sejam indiferentes, não raro, os trabalhadores cuja sorte ou talento os fez inseridos no mercado de trabalho. Também, do outro lado, as pequenas e médias empresas ocupam nicho econômico em que o interesse de subsistir pode transcender mais que o de ser competitiva ou de constituir monopólio, o contrário se dando no *front* em que se digladiam as grandes corporações econômicas.

São coletividades diferentes, tanto no caso dos empregadores quanto no dos empregados.

De todo modo, a Sexta Turma tem entendido, com ressalva de meu entendimento, que, a despeito dos valores da causa e da condenação, não é possível o seu reconhecimento quando os demais critérios de transcendência estão ausentes e não se faz presente matéria a ser uniformizada por esta Corte.

Em suma, ausente qualquer dos indicadores de transcendência aptos a autorizar o exame do apelo nesta Corte.

Ante o exposto, não reconhecida a transcendência, mantenho a ordem de obstaculização do recurso de revista, muito embora por fundamento diverso, e **nego provimento** ao agravo de instrumento.

**ISTO POSTO**

**ACORDAM** os Ministros da Sexta Turma do Tribunal Superior do Trabalho, por unanimidade: I) reconhecer a transcendência jurídica do tema “indenização por danos morais” e negar provimento ao agravo de instrumento; II) não reconhecer a transcendência em relação ao quantum arbitrado e negar provimento ao agravo de instrumento.



**PROCESSO Nº TST-AIRR - 462-61.2018.5.12.0035**

Brasília, 7 de setembro de 2022.

Firmado por assinatura digital (MP 2.200-2/2001)

**AUGUSTO CÉSAR LEITE DE CARVALHO**  
**Ministro Relator**

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código 1004C8FFD267C22549.