



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região

Recurso Ordinário Trabalhista **0020876-56.2022.5.04.0102**

Relator: BEATRIZ RENCK

Processo Judicial Eletrônico

Data da Autuação: 26/10/2023

Valor da causa: R\$ 74.844,43

Partes:

RECORRENTE: MAURICIO ALMEIDA GARCIA

ADVOGADO: ANDREA PEREIRA FERREIRA

RECORRIDO: TIM S A

ADVOGADO: DIOGO LOPES VILELA BERBEL

ADVOGADO: GUSTAVO REZENDE MITNE

ADVOGADO: CARLOS FERNANDO DE SIQUEIRA CASTRO



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Identificação

PROCESSO nº 0020876-56.2022.5.04.0102 (ROT)
RECORRENTE: MAURICIO ALMEIDA GARCIA
RECORRIDO: TIM S A
RELATOR: BEATRIZ RENCK

EMENTA

JUSTA CAUSA. JULGAMENTO COM BASE NA PERSPECTIVA INTERSECCIONAL DE GÊNERO. A ofensa às mulheres no local de trabalho, valendo-se de expressões de caráter pejorativo, configura esteriótipo de gênero, que não pode ser admitido. Julgamento que deve levar em conta a perspectiva interseccional de gênero como forma de garantir concretude ao princípio constitucional da igualdade entre homens e mulheres. Ofensa aos direitos de personalidade da trabalhadora reconhecida, evidenciando o cometimento de falta grave por parte do empregado, tem-se como justificada a penalidade máxima aplicada de despedida por justa causa.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

ACORDAM os Magistrados integrantes da 6ª Turma do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região: por unanimidade, **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ORDINÁRIO DO RECLAMANTE.**

Intime-se.

Porto Alegre, 13 de dezembro de 2023 (quarta-feira).

RELATÓRIO

O reclamante interpõe recurso ordinário, não tendo se conformado com a decisão de origem no que diz respeito aos seguintes itens: reversão da justa causa; dano moral e honorários advocatícios.



Com contrarrazões pela demandada, sobem os autos ao tribunal para julgamento.

É o relatório.

FUNDAMENTAÇÃO

RECURSO ORDINÁRIO DO RECLAMANTE

1. REVERSÃO DA JUSTA CAUSA

O reclamante se insurge contra a sentença que deixou de afastar a justa causa que lhe foi aplicada. Afirma que a utilização da expressão que ensejou a justa causa não se deu no ambiente de trabalho, se deu dentro de um canal privado e sem acesso dos demais funcionários. Refere que a pesquisa de satisfação em que o recorrente disse ser a atendente da empresa terceirizada da reclamada "uma vaca sem educação" se tratava de um sistema que somente se tem acesso por meio de extração de relatório do sistema, o que afasta a publicidade do comentário e a ofensa direta a outro trabalhador capaz de ensejar a justa causa com base no disposto na alínea "j", do artigo 482 da CLT. Alega que não houve por parte da empresa a observância acerca da proporcionalidade das penas, defendendo a ausência de gravidade do fato por ter sido a utilizado termo pejorativo em um sistema fechado, sem qualquer possibilidade de acesso, salvo por superiores hierárquicos e, mesmo assim, não por todos os superiores, conforme prova oral. Argumenta não ter havido agressão verbal no ambiente de trabalho. Sustenta que, ao final do atendimento, fez comentário irônico, mas que jamais a chamaria de vaca pessoalmente. Pugna pela reversão da justa causa aplicada ao trabalhador, condenando o recorrido ao pagamento de aviso prévio e multa de 40% incidente sobre o FGTS e, ainda, liberação das guias do seguro desemprego.

Analiso.

O juízo de origem manteve a justa causa aplicada em decisão fundamentada da seguinte forma:

(...) No caso em análise, a reclamada junta comunicado de dispensa por justa causa, com base no artigo antes citado, contendo o seguinte: "ato lesivo da honra ou da boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa - art.482 da CLT. em razão de grave infração ao expressar tratamento ofensivo e desrespeitoso perante prestadora parceira comercial da empresa descumprindo deste modo com as suas obrigações contratuais, sendo a conduta apurada considerada totalmente reprovável" (fl. 156 do PDF).

São juntadas, ainda, mensagens por e-mail trocadas entre funcionários da empresa, relacionadas ao procedimento que resultou na dispensa por justa causa do autor (fls. 262-274 do PDF).

Da análise da correspondência eletrônica enviada em 06.07.2022, pelo setor de recursos humanos da empresa, verifico que há o relato do recebimento de reclamação do Canal HDC pelo registro de frase inadequada e desrespeitosa por parte do autor em relação à



atendente, constando, também, o seguinte: "colaborador foi mapeado para desligamento, mas a loja está passando por processo investigativo e estamos aguardando conclusão. Gerente de Vendas com baixa performance e demonstra postura inadequada com interações com a equipe e Gestão, segundo alguns colaboradores está influenciando a equipe registrar denúncias contra a Gerente Geral" (fl. 262 do PDF).

Identifico, também, da mensagem de 30.06.22 a informação sobre o fato de que ele estava em férias até 16.07 (fl.264 do PDF).

Observo, ainda, do e-mail enviado em 29.06.2022, toda a descrição do atendimento realizado pela atendente ao autor, detalhando apostura adotada.

Mais.

Verifico ter sido salientada a existência das expressões emitidas pelo reclamante ao final do referido atendimento e dos comentários por ele realizados após sua finalização da pesquisa de satisfação. Além disso, foi registrado o pedido de "apoio com o feedback com o gerente/Loja, não podemos ter esse tipo de conduta na CIA" (fls. 267-269 do PDF).

Outrossim, em e-mail enviado por Fábio Pereira, em 01.07.2022, consta o seguinte: "passamos o caso a Kelly, para nos orientar, peço desculpas pelo ocorrido, não é orientação do time e vou reforçar com todos o obvio novamente, o trato adequado com os colegas, foi lamentável a postura, por favor repasse minhas desculpas ao profissional que recebeu esse tratamento. Sobre o Mauricio a Kelly está estudando uma força mais adequada de tratativa do caso" (fl. 263do PDF).

É trazida aos autos, também, a cópia do código de ética e de conduta da reclamada (fls. 285-293 do PDF), no qual consta, entre outras, que serão adotadas medidas disciplinares quando comprovadas violações ou a não observância dos procedimentos internos e do referido código (fl. 292 do PDF). São anexadas, outrossim, cópias de certificados de conclusão, pelo autor, dos cursos "Código de Ética e Conduta" (fls. 282-283 do PDF) e "Canal de Denúncias" (fl. 284 do PDF).

Além disso, são anexadas duas cartas de advertência ao autor, sendo uma com data de 06.12.2021, em razão de comportamento indevido ao compartilhar vídeo relatando de forma jocosa acidente ocorrido com integrante da equipe (fl. 408 do PDF) e outra por descumprimento de procedimento, de 26.04.2022, sob a alegação, em suma, de desobediência à orientação da gestora ao efetuar estorno de acessório sem autorização, bem como relatando ato de insubordinação do reclamante (fl. 409 do PDF).

Oportuna, ainda, a referência à prova oral produzida.

Ao ser inquirido, o reclamante afirma: "que recebeu duas advertências antes de ser despedido por justa causa (grifei); que a primeira advertência foi em razão de uma ação externa, na qual saiu com mais dois vendedores, e uma colega caiu, tendo prestado os primeiros socorros; que nessa oportunidade a gerente Rubiane ligou para o depoente para saber porque não chegaram no destino (cliente); que fizeram um vídeo para mostrar o ocorrido, no qual já estavam rindo e brincando, tendo o depoente afirmado que ela teria caído e escorregado pelo meio da Av. Ferreira Viana, sendo que no vídeo constou que ela "rolou na Ferreira Viana"; que esse vídeo foi publicado no grupo de WhatsApp dos vendedores da loja, porque a gerente Rubiane estava ligando para saber porque não tinham ainda chegado ao destino; que a advertência recebida foi em função do vídeo que publicou no grupo; que a gerente entendeu como errada a postura do depoente, por ser supervisor, pelo fato de estarem rindo do ocorrido (grifei); que a segunda advertência foi em função de procedimento de troca feito pelo depoente; que ele



explica o ocorrido: o cliente esteve na loja, à tardinha, adquiriu um fone de ouvido, e no outro dia pela manhã retornou na loja e solicitou a troca, pois um dos lados do fone não estava funcionando; que Rubiane (gerente) não autorizou a troca e o cliente começou a agredir o depoente verbalmente; que o depoente pegou o telefone e entrou em contato com a área de segurança da loja, tendo falado com Andrea, do setor de segurança e ela orientou o depoente a fazer a troca; que para isso o depoente acionou uma das máquinas da loja que costumavam ficar abertas com o login da gerente Rubiane, que era quem poderia fazer a troca; que em função disso, nesse equipamento o depoente fez a troca; que Rubiane deu uma advertência ao depoente por insubordinação; que o depoente solicitou que Rubiane colocasse tal ressalva na advertência; que ela colocou essa ressalva na advertência (grifei); que na conversa que teve com essa colega (conversa que gerou a justa causa), estava atendendo um médico (Dr. Maurício Ramos) e ele estava sem sinal na sua linha (após ter feito troca de chip); que um hospital inteiro estava atrás de tal médico e ele estava sem comunicação há mais de 24h; que o depoente ficou horas com essa colega por conversa via chat e ela com "uma má vontade absurda"; que trocaram "algumas farpinhas no atendimento"; que no final do atendimento falou "muito obrigado pelo atendimento" e desejou que ela recebesse atendimento similar em alguma situação de necessidade; que foi quando participou da pesquisa de satisfação, na avaliação do atendimento, é que registrou as palavras que acabaram gerando a justa causa (grifei); que sabia que ninguém teria acesso a essas mensagens, salvo alguém muito superior hierarquicamente à reclamante; que vinha com uma sobrecarga de trabalho muito grande, que o cliente estava em cima do depoente, ligando inclusive fora do horário de trabalho; que acabou estourando e usando aquelas palavras que geraram seu desligamento da empresa; que a frase usada pelo depoente foi "é uma vaca estúpida e sem educação para tratar com as pessoas"; que jamais teria tratado a pessoa nesses termos em conversa direta; que usou essa expressão em pesquisa de satisfação; que essa frase serviu como uma "válvula de escape" (grifei); que vinha trabalhando 12, 13h por dia; que essa frase foi proferida no meio do dia; que tinha tido uma crise de ansiedade um pouco antes; que "era tudo comigo"; que "Rubiane não resolvia nada dentro da loja"; que o Dr. Maurício deixou o depoente muito estressado e quando a pessoa que o atendeu não conseguiu fazer um procedimento básico, na pesquisa o depoente "estourou"; que essa pesquisa serve para avaliar, medir a qualidade de atendimento (grifei); que falavam que era para medir a qualidade dos atendimentos, mas nos 4 anos que esteve na empresa nunca ninguém apresentou um relatório de suporte às vendas; que isso é feito por uma empresa terceirizada; que a pessoa sobre quem o depoente fez o comentário não era empregada da TIM, e sim de uma empresa terceirizada; que não sabe se a empresa terceirizada fazia relatórios para apurar essas avaliações; que pelo que lhe falaram, essa menina (sobre quem o depoente se referiu) se queixou da frase dita pelo depoente ao final do atendimento e acredita que se sentiu ofendida e provavelmente deva ter reclamado para o gerente dela; que o depoente acredita que a partir disso e que foi dada ciência à reclamada da pesquisa de avaliação feita pelo depoente; que confirma que a empresa possuía código de ética e conduta da empresa; que todos recebiam treinamento quanto ao código de ética e conduta (grifei); que nunca infringiu o código de ética da empresa; que trabalhou 4 anos e meio e nunca feriu nenhum colega; que o seu escape foi numa pesquisa de satisfação e na sua cabeça isso "não chegaria em ninguém"; que teve outra situação, no mesmo atendimento, no qual o colega que lhe atendeu, insinuou que poderia estar facilitando um roubo dentro da loja, e nunca precisou levantar a voz, nem fazer registro contra ele na pesquisa de satisfação, até porque não tem prova sobre isso; que nunca aconteceu fato similar em nenhum dos locais no qual trabalhou".

A preposta da reclamada, por sua vez, menciona: "que não sabe como funciona o sistema de pesquisa de avaliação do atendimento dos terceirizados; que acredita que a pessoa a quem o reclamante chamou de "vaca" fazia parte da TIM, mas não da loja de Pelotas; que a TIM tem um canal de atendimento e a funcionária que atendeu o reclamante



trabalha nesse canal de atendimento, mas não na loja de Pelotas; que os relatórios internos da pesquisa de satisfação não são públicos; que a avaliação feita pelo reclamante não foi pública, que ela era interna; que quando é feita a pesquisa de satisfação, a informação prestada vai para um setor fazer uma avaliação dessa pesquisa; que há setores na empresa que tem acesso à pesquisa; que quando a pessoa vai fazer uma venda e dá algum problema, ela pode entrar em contato por um canal de atendimento para resolver a questão com o cliente; que após o atendimento, vem a pesquisa sobre o atendimento; que não tem conhecimento se é obrigatório que o empregado preencha a pesquisa referida; que no caso do reclamante, o setor de avaliação viu a resposta do reclamante e foram analisar para tomar as medidas cabíveis; que pegaram o atendimento, viram a avaliação, passam para o setor próprio, e então esse faz a avaliação; que não tem como saber o momento exato em que a TIM ficou sabendo; que tão logo a reclamada ficou sabendo da avaliação feita pelo reclamante, ela pegou a ficha do reclamante, analisou seu comportamento ao longo do contrato, para então decidir o que fazer; que a reclamada avalia a questão do reclamante, faz relatórios e vai definir a medida cabível; que acredita que aplicaram a justa causa, após esses procedimentos, pelos fatos já ocorridos, ou seja, as advertências que o reclamante já tinha recebido; que o reclamante era reincidente; que alguns os colegas já haviam reclamado da postura do reclamante dentro da loja; que acha que uma das advertências era por insubordinação; que também tinha um vídeo onde o reclamante ria de uma colega que sofreu um acidente (atropelada por uma bicicleta, em frente ao shopping); que acredita que o reclamante tenha feito a devolução de alguns produtos para um cliente, mesmo tendo sido falado pelo gerente da loja que ele não fizesse isso; que foi em razão desse procedimento que o reclamante recebeu a advertência por insubordinação, porque a reclamada não faz devolução de produto, mas fala para o consumidor procurar os meios legais para fazer essa troca; que se trata de procedimento da loja, que não faz a troca do produto; que acredita que esse comando veio de Rafael; que Rafael é supervisor e vem uma vez ao mês a Pelotas e passou essa orientação de não fazer a troca de produtos ao reclamante; que Rubiane é gerente da loja; que Rubiane gerencia a loja; que Rubiane não é autoridade máxima da loja física; que Rubiane tem que repassar tudo para ele, quando tem algum produto; que Rubiane não tem cargo de confiança; que ninguém na loja exerce cargo de confiança; que o único cargo de confiança da reclamada é Rafael, que vai na loja apenas uma vez por mês; que pelo que tem conhecimento Rubiane não tem poderes para admitir, demitir ou aplicar punições; que Rubiane tem que se referir sempre a Rafael; que o reclamante nunca ocupou o cargo de Rafael; que pelo que tem conhecimento, Rubiane não tem poderes de mando na empresa, porque ela tem sempre que se reportar a Rafael; que não sabe o nome do cargo de Rafael, mas sabe que ele é superior a ela; que a advertência do ID.4b62826, se repassado por Rubiane (a depoente não reconhece a assinatura como sendo dela e não sabe quem teria assinado), foi por ordem de Rafael; que não sabe se o reclamante falou na loja que chamou essa pessoa de "vaca"; que não sabe se a colega que caiu da bicicleta e aparece no vídeo antes referido entrou com algum procedimento interno ou reclamação contra o reclamante; que no vídeo o reclamante está com o uniforme da empresa; que a punição maior que a empresa vê, para o reclamante, é que, além do fato de que não deveria ter servido de piada, ele estava de uniforme da loja; que não tem conhecimento se o reclamante fez publicação nos Stories de suas redes sociais particulares; que saiu o vídeo do grupo em que foi publicado, mas não sabe detalhar a respeito; que acha que talvez os próprios colegas devem ter repassado para outras pessoas; que é o que acredita; que a empresa não viu o vídeo em alguma outra rede social pública; que não tem como dizer o tempo exato em que a empresa irá aplicar uma justa causa, pois irá analisar caso a caso; que vai depender da gravidade, e de outros fatores; que o caso do reclamante foi analisado, para não tomarem decisões precipitadas; que acredita que quando o reclamante retornou das férias, trabalhou normalmente até a decisão sobre a rescisão; que acredita que foi contratada uma empresa, e está nos autos o nome dela (em inglês), que faz uma análise do pedido, mas



não sabe responder se "uma outra empresa falou para a Tim que ela teria que fazer a demissão"; que se a empresa foi contratada para fazer a análise do pedido, e fez a análise do reclamante, e viu que ele tinha outras advertências e um perfil que já era reincidente e tudo o mais, acredita que a empresa mandou o relatório para a Tim, mas não sabe se essa empresa mandou a TIM despedir o reclamante; que esclarece que não houve queixas de outros colegas na gerência contra o reclamante; que o que têm de concreto são as duas advertências recebidas e antes referidas".

A primeira testemunha (Keven de Oliveira Latorre), convidada a depor pelo autor, alega: "que trabalhou para a reclamada por cerca de dois anos e alguns dias, tendo saído há menos de um ano; que estava trabalhando na época da rescisão contratual do reclamante; que ficou sabendo que o reclamante foi despedido por justa causa; que não sabe o motivo; que o reclamante foi chamado no fundo da loja e depois saiu aos prantos; que os colegas foram chamados também no fundo da loja, depois, por Fábio e foram informados que o reclamante foi despedido por justa causa por motivos internos e que não quis assinar a demissão, sendo que deveria tornar o fato público, porque, como não foi assinado, alguém precisava assinar a justa causa; que não sabe o que aconteceu nem o motivo em si; que não sabe se o reclamante já tinha recebido alguma advertência; que nenhum colega havia reclamado do reclamante; que o reclamante tinha boa relação com os colegas; que o superior da loja era Rubiane, como Gerente Geral; que acima dela, que não trabalhava em loja, mas supervisionava, estava Fábio; que não conheceu Rafael; que o reclamante tinha um bom relacionamento com Rubiane e era subordinado a ela; que Rubiane não batia o ponto, assim como os gerentes da loja; que os Gerentes de Venda também não batiam o ponto; que os gerentes de venda eram subordinados à Rubiane; que o depoente era vendedor; que há um canal de atendimento, via chat, no qual se resolve pendências, linhas que "não tinham subido", clientes que fugiam da alçada da loja, por exemplo; que abriam chamados nesse canal, por processo interno; que ao fim dessas conversas, avaliavam o atendente que estava prestando o serviço; que essa avaliação não era obrigatória, podendo fazer se quisessem; que não tem conhecimento se esse suporte (desse canal via chat) era dado por empresa terceirizada ou empregado da TIM; que os empregados não tinham acesso a essas avaliações; que eram informações confidenciais; que essas avaliações iam para a base de dados da empresa, para a empresa avaliar mesmo o atendimento da pessoa; que apenas enviavam a resposta da pesquisa, mas não tinham retorno sobre ela; a gerente Rubiane não teria acesso a esse canal de avaliação; que não sabe o comentário que o reclamante fez na pesquisa de avaliação; que apenas foi passado para o depoente e para os demais empregados que o reclamante foi desligado por justa causa, no fundo do salão; que possuem um código de ética (grifei); que os clientes ainda estavam em loja e ouviram com certeza a informação sobre a justa causa do reclamante; que havia dois clientes que estavam sendo atendidos no momento, e os atendimentos foram interrompidos; que o código de ética prevê que a pessoa não pode utilizar expressões pejorativas ou palavras ofensivas; que a pesquisa de satisfação, pelo que era passado para o depoente e demais colegas, era para manter a qualidade do atendimento; que a pesquisa é feita para avaliação da pessoa que fez o atendimento (grifei); que não recebem o retorno sobre o que acontece com esse atendimento; que o reclamante apenas saiu reto (depois da conversa com Fábio e Rubiane) e não falou nada sobre o motivo da rescisão; que depois disso Fábio avisou os clientes que precisava fazer "um alinhamento com a equipe" e pediu para o pessoal da equipe ir para o fundo da loja e ali falou que o reclamante tinha sido despedido por justa causa, sem dizer o motivo (grifei); que Fábio pediu para os colegas assinarem o aviso da despedida por justa causa, pois o reclamante se negou a assinar; que o depoente e o pessoal estava recuando e quando Fábio viu que não haveria ninguém para assinar parou o depoente e o questionou se ele queria fazer carreira na loja; que como o depoente queria fazer carreira assinou a demissão, na ideia de que isso "fazia parte do roteiro"; que não viu nenhum vídeo envolvendo outra colega, feito pelo reclamante; que o reclamante nunca proferiu palavra de baixo calão na loja para outro



colega; que nunca viu o reclamante discutir nem xingar alguém em atendimentos via chat ou para suporte; que não conhece outro colega que tenha sido despedido por justa causa; que não viu o reclamante se estressar com algum atendimento antes de sair de férias; que o reclamante estava sobrecarregado com as metas de trabalho; que as reuniões com a gerência eram bem pesadas, no sentido da cobrança das metas, funcionalidade, e de horário; que não poderia deixar meta para trás; que o reclamante era uma pessoa conhecida dentro do shopping; que o marido do reclamante também trabalha no shopping, numa cafeteria; que no shopping o pessoal comentava e questionava se o reclamante tinha sido despedido por justa causa, sendo que o depoente respondia apenas que ele tinha sido desligado, sem falar sobre a justa causa".

E a segunda (Rubiane Peres Machado Taborda), trazida a depor pela reclamada, ouvida apenas na condição de informante, refere: "que trabalhou juntamente com o reclamante; que o reclamante foi demitido por ofender uma colega; que não lembra se o reclamante tinha comportamento inadequado com colegas; que teve alguns episódios nos quais o reclamante fez piada e debochou de colegas; que havia colegas que riam juntos e outros que se ofendiam; que chegou a ver o vídeo no qual o reclamante debochava de uma colega que havia sofrido um acidente; que viu o vídeo no grupo de WhatsApp da loja (grifei); que não lembra se a colega que aparecia no vídeo estava rindo junto; que não lembra se o vídeo era informativo ou se era um deboche; que o reclamante recebeu uma advertência por esse vídeo; que o reclamante recebeu outras advertências também, sendo uma por descumprimento de procedimento da loja (grifei); que essa última era a respeito de uma troca indevida, que não havia sido autorizada pelo coordenador; que a demissão do reclamante não foi publicizada no shopping, mas na loja, acredita, que as pessoas ficaram sabendo; que o coordenador chamou colegas para assinarem a demissão e eles ficaram sabendo; que não lembra o que o coordenador falou no dia, mas sabe que eles ficaram sabendo o motivo da rescisão por justa causa; que não sabe se foi a empresa que comunicou o motivo da justa causa para as pessoas; que as pessoas estavam comentando depois sobre a demissão; que o coordenador informou que o reclamante estava sendo desligado e precisava de duas testemunhas do desligamento do reclamante; que não lembra de o coordenador falar o motivo do desligamento nesta oportunidade (grifei); que sabe que a pesquisa de satisfação não é pública, mas não tem conhecimento sobre quem tem acesso a esta; que os vendedores podem avaliar a gestão e a gestão pode avaliar a coordenação; que essa avaliação também não é pública, sendo que o RH tem acesso; que recebem um feedback em relação à avaliação depois; que é feito um desdobramento que o RH faz com os empregados, embora não possuam acesso à pesquisa em si, mas apenas do desdobramento efetuado pelo RH; que existe outra pesquisa sobre o canal de atendimento via chat que envolve questões como, por exemplo, mau funcionamento de chip ou reclamação de cliente; que essa pesquisa também não é pública; que não há feedback dessa pesquisa para o pessoal da loja; que acredita que o atendente do canal é que recebe a informação dessa pesquisa (grifei); que acredita que isso é similar ao que acontece com o que referiu sobre o feedback que recebe do RH; que não conhece Dr. Maurício Ramos; que não presenciou o atendimento que deu origem ao comentário feito pelo reclamante na pesquisa de satisfação; que a loja não faz troca de acessórios, em nenhuma situação; que a advertência recebida pelo reclamante envolvia troca de acessórios; que Andreia era chefe da segurança da TIM e trabalhava na época na empresa; que não lembra se o reclamante falou com ela antes de fazer a troca, embora que saiba que o reclamante teve uma conversa com ela, mas não sabe se foi antes ou depois da troca; que Andreia não teria alçada para autorizar essa troca; que apenas o coordenador Fábio é que tinha alçada para autorizar ou não a troca; que o sistema permite a troca e por isso o reclamante conseguiu fazer, mas isso seria apenas para aparelhos celulares; que o reclamante fez a troca no sistema, mas como não é permitido o equipamento voltou para o sistema, não tendo saído do estoque; que o reclamante fez a troca para o cliente, pelo sistema; que, então, precisavam fazer um chamado e ressarciram o valor para o cliente, já que, mesmo depois da troca, ele trouxe o aparelho,



novamente, tendo havido mau uso e, mesmo assim, a reclamada devolveu o dinheiro ao cliente (grifei)". A definição da solução do litígio, a partir de toda a narrativa antes consignada, pressupõe o seguinte questionamento: é possível ser aceito o comportamento confessado pelo reclamante, dado seu tempo de empresa, o cargo ocupado e as advertências anteriores?

Para a mais adequada resposta, faz-se necessárias algumas considerações.

As partes que se relacionam por meio do contrato de emprego têm prévio conhecimento das obrigações recíprocas de respeito mútuo, assim como da prática de condutas éticas e morais, sabendo que seus comportamentos darão, sem dúvida, o norte da continuidade ou não da relação.

O comportamento assumido pelo reclamante, em condição alegada como de estresse, em face de pesquisa de avaliação após atendimento recebido em canal via chat, com a escolha de palavra de flagrante significado pejorativo, agressivo e depreciativo - para dizer o mínimo - não é compatível com quem está à frente de loja de comércio cujo contato com pessoas/clientes é a atividade essencial. Sabidamente, mesmo o homem médio, sofre emoções e, sim, experimenta sensações e muitas dificuldades no seu dia a dia, nas mais variadas relações. Entretanto, apesar disso, não está autorizado a reagir na forma eleita pelo reclamante.

A crítica aos atendimentos que se consideram insatisfatórios é aceita e, aliás, indicada, justamente considerando a finalidade das pesquisas, como refere a testemunha por ele convidada ("que a pesquisa de satisfação, pelo que era passado para o depoente e demais colegas, era para manter a qualidade do atendimento; que a pesquisa é feita para avaliação da pessoa que fez o atendimento"). Entretanto, a utilização de expressões como a referida em nada contribuem para tal finalidade e não podem ser toleradas.

E o reclamante certamente sabia dessa realidade, especialmente porquanto realizou o curso sobre as posturas a serem adotadas no trabalho em favor da reclamada, pelos certificados alhures citados, segundo as quais, no dizer da testemunha por ele trazida, não permitem a utilização desse tipo de expressão ("que o código de ética prevê que a pessoa não pode utilizar expressões pejorativas ou palavras ofensivas").

Ressalto, porquanto relevante, que ele ratifica as expressões utilizadas durante o atendimento recebido da atendente (transcritas no e-mail da fl. 268 do PDF), bem como reconhece o registro feito com as expressões "...uma vaca estúpida e sem educação para tratar com pessoas" (também anotadas no email da fl. 268, entre outras). Além disso, admite que jamais teria tratado a pessoa nesses termos em conversa direta.

Ora, a palavra escrita também configura ofensa. E o fato de não ter sido pronunciada não significa que possa ser tolerada.

Mais.

Confessa acreditar que a atendente se ofendeu e que provavelmente tenha reclamado para a sua gerente - fato originário do procedimento envolvendo a justa causa aplicada pela reclamada.

Nesse aspecto, observadas suas assertivas, resta desconstituída a alegação de que não havia publicidade. Ora, ao reconhecer que a atendente deve ter se sentido ofendida, ele admite que ela teve ciência das expressões por ele usadas na avaliação (pesquisa de satisfação).



De qualquer sorte, cabe salientar que, ainda como reconhece o reclamante, a pesquisa tem destinatários - os superiores ("que sabia que ninguém teria acesso a essas mensagens, salvo alguém muito superior hierarquicamente à reclamante") e a ética na postura e na linguagem (escrita ou verbal) adotada é inafastável perante toda a comunidade, inclusive em face de seus superiores.

Impossível não se entender ter havido ofensa (não privada) à honra da atendente com o linguajar escolhido pelo autor.

Pondero, outrossim, que a questão envolvendo o tempo entre o evento e a formalização da rescisão não socorre o reclamante, porquanto demonstrado que, além de o reclamante estar de férias (com o contrato de trabalho, portanto, interrompido), a empresa estava avaliando os fatos ocorridos para a tomada de decisão "que pelo que lhe falaram, essa menina (sobre quem o depoente se referiu) se queixou da frase dita pelo depoente ao final do atendimento e acredita que se sentiu ofendida e provavelmente deva ter reclamado para o gerente dela; que o depoente acredita que a partir disso e que foi dada ciência à reclamada da pesquisa de avaliação feita pelo depoente..." (depoimento do reclamante). Tem aplicação o princípio da razoabilidade.

Ainda, é oportuno registrar que o reclamante já havia recebido duas advertências envolvendo comportamento considerado irregular perante o entendimento da reclamada, realidade que afasta qualquer ideia de violação ao princípio da gradação das penas.

Por fim, para evitar dúvidas, registro que, diante de todo o contexto narrado, levando em conta ser incontroverso que o reclamante não assinou a rescisão, entendendo que o chamado de colegas para assinar o termo de rescisão, sem a informação sobre motivação envolvendo o caso não pode ser considerado procedimento ilícito a justificar arbitramento de indenização compensatória. Veja-se que a testemunha trazida pelo autor informa o seguinte: "... falou que o reclamante tinha sido despedido por justa causa, sem dizer o motivo; que Fábio pediu para os colegas assinarem o aviso da despedida por justa causa, pois o reclamante se negou a assinar..."

Por todo o exposto, convenço-me ter sido adequado e válido o procedimento adotado pela reclamada quanto à rescisão por motivo justo, no caso concreto.

Entendo estar evidenciado que o comportamento assumido pelo reclamante, confessado nos autos, revela-se em franco descompasso com os deveres de conduta esperados de qualquer cidadão, especialmente na vigência de relação de emprego, sendo evidente a quebra do código de ética e da confiança necessários à manutenção do contrato de trabalho.

Não é admissível que o autor, especialmente na condição de supervisor, possa no exercício de sua atividade utilizar expressões pejorativas e ofensivas contra quem quer seja, na forma como ele reconhece ter feito, não havendo justificativa para tal postura.

Dessa forma, entendo ter sido plenamente justificada a rescisão motivada operada.

Como corolário, indefiro os pleitos da inicial de reversão da justa causa, bem como do pagamento das parcelas daí decorrentes (aviso prévio, diferenças de férias proporcionais e de gratificação natalina proporcional em decorrência da projeção do aviso-prévio e indenização de 40% do FGTS), justamente por serem incompatíveis com essa modalidade de rescisão. Consequentemente, dadas as motivações já expostas, indefiro, ainda, o pleito de indenização por danos morais.

A sentença não merece reparos.



Inicialmente, é importante destacar que a despedida por justa causa implica uma grave punição ao empregado, resultando na subtração de direitos e em prejuízos à vida profissional. Assim, tendo em vista os efeitos nefastos que essa espécie de ruptura contratual provoca, dificultando ainda mais o trabalhador na busca de um novo emprego, há que se analisar detidamente a motivação deduzida pela empresa para aplicação de tal penalidade. Devem estar presentes, portanto, os requisitos atualidade, gravidade, proporcionalidade entre a punição e a falta cometida e ausência de dupla punição pela mesma falta.

A falta motivadora da justa causa deve ser grave o suficiente para ensejar o rompimento motivado do pacto laboral, abalando a confiança necessária para sua manutenção. O ônus é do empregador que deverá se cercar das provas necessárias à sua comprovação, para eventual discussão em juízo.

No caso do autos, é incontroverso que o reclamante ofendeu uma colega, funcionária da empresa terceirizada de suporte da reclamada TIM, tendo, inclusive, o próprio autor confessado, em depoimento pessoal (ID. 75cd241), que *"ficou horas com essa colega por conversa via chat e (...) que foi quando participou da pesquisa de satisfação, na avaliação do atendimento, é que registrou as palavras que acabaram gerando a justa causa; (...) que a frase usada pelo depoente foi "é uma vaca estúpida e sem educação para tratar com as pessoas"*. (grifei)

A questão posta à apreciação do Juízo, notadamente em razão de fala ("vaca estúpida") que pode ser considerada tendente a reproduzir estereótipos vinculados ao gênero feminino (e que não se reproduzem, na mesma medida, ao masculino), exige que o julgamento seja levado a efeito com as lentes da perspectiva interseccional de gênero.

A propósito do julgamento com perspectiva de gênero, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou, em março de 2023, a Resolução 492 que trata do Julgamento com Perspectiva de Gênero e *"Estabelece, para adoção de Perspectiva de Gênero nos julgamentos em todo o Poder Judiciário, as diretrizes do protocolo aprovado pelo Grupo de Trabalho constituído pela Portaria CNJ n. 27/2021, institui obrigatoriedade de capacitação de magistrados e magistradas, relacionada a direitos humanos, gênero, raça e etnia, em perspectiva interseccional, e cria o Comitê de Acompanhamento e Capacitação sobre Julgamento com Perspectiva de Gênero no Poder Judiciário e o Comitê de Incentivo à Participação Institucional Feminina no Poder Judiciário"*.

Ainda, em seu artigo 1º determina que *"Para a adoção de Perspectiva de Gênero nos julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário, ficam estabelecidas as diretrizes constantes do protocolo aprovado pelo Grupo de Trabalho constituído pela Portaria CNJ n. 27/2021"*.

Referido Protocolo traz *considerações teóricas sobre a questão da igualdade e também um guia para que os julgamentos que ocorrem nos diversos âmbitos da Justiça possam ser aqueles que realizem o*



direito à igualdade e à não discriminação de todas as pessoas, de modo que o exercício da função jurisdicional se dê de forma a concretizar um papel de não repetição de estereótipos, de não perpetuação de diferenças, constituindo-se um espaço de rompimento com culturas de discriminação e de preconceitos.

E prossegue, na introdução, ter sido criado *com o escopo de orientar a magistratura no julgamento de casos concretos, de modo que magistradas e magistrados julguem sob a lente de gênero, avançando na efetivação da igualdade e nas políticas de equidade.*

A respeito do método interpretativo a ser concretizado a partir da adoção do Protocolo, cumpre endossar os fundamentos utilizados pela Juíza **Gabriela Lenz de Lacerda**, em recente sentença proferida nos autos do processo 0020261-74.2019.5.04.0004 :

O Protocolo, cuja adoção foi orientada aos Tribunais por meio da Recomendação no 128 /2022 do CNJ, nos chama a adotar um método interpretativo dogmático de julgamento com perspectiva de gênero que tem por finalidade última dar concretude ao direito à igualdade, previsto nos artigos 3o (incisos I, III e IV) e artigo 5o(inciso I) da Constituição, e também nos compromissos internacionais assumidos pelo Estado Brasileiro como a implementação dos ODS de no 5, 10 e 16 da Agenda 2030 da ONU, a Convenção sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW) ratificada pelo Brasil em 01/02/1984 e as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (100 - Igualdade de Remuneração de Homens e Mulheres Trabalhadores por Trabalho de Igual Valor, 103 - Relativa ao amparo à maternidade, 111 - Discriminação em Matéria de Emprego e Ocupação), além da Convenção no 190 - Sobre a Eliminação da Violência e Assédio no Mundo do Trabalho (esta ainda não ratificada), além de outros normativos internacionais.

É importante salientar que a desconsideração de marcadores como gênero, raça e classe nas decisões judiciais tem por efeito justamente a negativa de acesso à justiça e a manutenção da estrutura de desigualdade. Como explicitado pela magistrada Patricia Maeda, no julgamento do processo no 0010724-26.2020.5.15.0097, de 25/03/2021: "julgar com uma perspectiva de gênero implica cumprir a obrigação jurídica constitucional e convencional para realizar o princípio da igualdade, por meio do trabalho jurisdicional para garantir acesso à justiça e remediar as relações assimétricas de poder, situações estruturais de desigualdade, bem como a tomada em consideração à presença de estereótipos discriminatórios de gênero na produção e interpretação normativa e na avaliação de fatos e evidências". (grifei)

Vale ressaltar que magistradas - e magistrados - brasileiras, de diferentes regiões do país, têm adotado a perspectiva de gênero em seus julgamentos. Cito, por exemplo, o decidido nos processos no 0000354-86.2020.5.09.0668 (de 30/04/2021, Juíza Vanessa Karam de Chueiri Sanches, TRT9); 0000058-31.2020.5.05.0036 (de 24/01/2022, Juíza Viviane Christine Martins Ferreira TRT5); 0012359-42.2020.5.15.0097 (de 04/02/2022, Juíza Patricia Maeda TRT15); 0000885-47.2018.5.10.0012 (de 17/02/2022, Maria José Rigotti Borges TRT10); 0000608-62.2020.5.05.0024 (de 14/12/2021, Adriana Manta da Silva TRT5); e 0000348-10.2021.5.05.0004 (de 04/04/2022, Deizimar Mendonça Oliveira TRT23).



Assim, a partir da premissa do julgamento com perspectiva interseccional de gênero é que deve ser realizado o exame da prova produzida.

Em email encaminhado pela empresa terceirizada da reclamada TIM (ID. 52cfa66 - Pág. 3), foi comunicado que, em pesquisa de satisfação realizada, o autor comentou que a colega que o atendeu "*é uma vaca estúpida e sem educação para tratar com as pessoas*" e "*é uma grossa e mal educada para tratar as pessoas e não realiza o que solicitamos*". Foi solicitado que se averiguasse o caso.

A partir de trocas de emails internos da TIM, verifico constar que, em análise do caso, o "*colaborador foi mapeado para desligamento, mas a loja está passando por processo investigativo e estamos aguardando conclusão. Gerente de Vendas com baixa performance e demonstra postura inadequada com interações com a equipe e Gestão, segundo alguns colaboradores está influenciando a equipe registrar denúncias contra a Gerente Geral*". Além disso, neste email, foi anexado o histórico do reclamante, tendo recebido duas advertências, por "*Insubordinação/ Procedimento Indevido*" e por "*Comportamento Indevido (vídeo)*".

Em relação às advertências (ID. 4b62826), a primeira se deu em razão "*do comportamento indevido ao compartilhar um vídeo relatando de forma jocosa acidente ocorrido com integrante da equipe*".

Sobre esse caso, o autor, em depoimento, referiu que "*a primeira advertência foi em razão de uma ação externa, na qual saiu com mais dois vendedores, e uma colega caiu, tendo prestado os primeiros socorros; que nessa oportunidade a gerente Rubiane ligou para o depoente para saber porque não chegaram no destino (cliente); que fizeram um vídeo para mostrar o ocorrido, no qual já estavam rindo e brincando, tendo o depoente afirmado que ela teria caído e escorregado pelo meio da Av. Ferreira Viana, sendo que no vídeo constou que ela "rolou na Ferreira Viana"; que esse vídeo foi publicado no grupo de whatsapp dos vendedores da loja*".

A gerente geral da loja, Rubiane, ouvida na condição de informante, narrou que "*teve alguns episódios nos quais o reclamante fez piada e debochou de colegas; que havia colegas que riam juntos e outros que se ofendiam; que chegou a ver o vídeo no qual o reclamante debochava de uma colega que havia sofrido um acidente; que viu o vídeo no grupo de WhatsApp da loja*".

Já, no que tange ao episódio que ensejou a justa causa, informou o reclamante "*que na conversa que teve com essa colega (conversa que gerou a justa causa), estava atendendo um médico (Dr. Maurício Ramos) e ele estava sem sinal na sua linha (após ter feito troca de chip); que um hospital inteiro estava atrás de tal médico e ele estava sem comunicação há mais de 24h; que o depoente ficou horas com essa colega por conversa via chat e ela com "uma má vontade absurda"; que trocaram "algumas farpinhas no atendimento"; que no final do atendimento falou "muito obrigado pelo atendimento" e desejou que ela*



recebesse atendimento similar em alguma situação de necessidade; que foi quando participou da pesquisa de satisfação, na avaliação do atendimento, é que registrou as palavras que acabaram gerando a justa causa; que sabia que ninguém teria acesso a essas mensagens, salvo alguém muito superior hierarquicamente à reclamante; que vinha com uma sobrecarga de trabalho muito grande, que o cliente estava em cima do depoente, ligando inclusive fora do horário de trabalho; que acabou estourando e usando aquelas palavras que geraram seu desligamento da empresa; que a frase usada pelo depoente foi "é uma vaca estúpida e sem educação para tratar com as pessoas"; que jamais teria tratado a pessoa nesses termos em conversa direta; que usou essa expressão em pesquisa de satisfação; que essa frase serviu como uma "válvula de escape"; que vinha trabalhando 12, 13h por dia; que essa frase foi proferida no meio do dia; que tinha tido uma crise de ansiedade um pouco antes; que "era tudo comigo"; que "Rubiane não resolvia nada dentro da loja"; que o Dr. Maurício deixou o depoente muito estressado e quando a pessoa que o atendeu não conseguiu fazer um procedimento básico, na pesquisa o depoente "estourou"; que essa pesquisa serve para avaliar, medir a qualidade de atendimento; (...) que pelo que lhe falaram, essa menina (sobre quem o depoente se referiu) se queixou da frase dita pelo depoente ao final do atendimento e acredita que se sentiu ofendida e provavelmente deva ter reclamado para o gerente dela; que o depoente acredita que a partir disso e que foi dada ciência à reclamada da pesquisa de avaliação feita pelo depoente; que confirma que a empresa possuía código de ética e conduta da empresa; que todos recebiam treinamento quanto ao código de ética e conduta".

A testemunha ouvida a convite do reclamante, Keven, disse que "o código de ética prevê que a pessoa não pode utilizar expressões pejorativas ou palavras ofensivas", de maneira que era de conhecimento do autor o tratamento com urbanidade e respeito aos demais colegas.

A verdade é que a expressão utilizada para se referir à colega, como "vaca estúpida", bem como ao vídeo em tom de deboche de uma colega que sofreu acidente e "rolou" pela avenida, denota um verdadeiro estereótipo de gênero, em que, dentro da estrutura da sociedade patriarcal, é tido como "natural" a chacota e a ofensa às mulheres, imputando-lhes, indiretamente, características negativas relacionadas à sua capacidade laboral. Veja-se que esse tipo de comportamento no ambiente laboral foi até mesmo referido pelo citado Protocolo do CNJ: "A moral, o comportamento e a imagem das mulheres são colocados em julgamento pelos colegas de trabalho ("slut shaming")".

Ademais, para colocar fim a qualquer dúvida que paira em relação ao comportamento, no mínimo, inadequado do autor, este relata, em seu depoimento, "que teve outra situação, no mesmo atendimento, no qual o colega que lhe atendeu, insinuou que poderia estar facilitando um roubo dentro da loja, e nunca precisou levantar a voz, nem fazer registro contra ele na pesquisa de satisfação". Ou seja, quando



um colega homem insinua o cometimento de uma crime, o reclamante sequer faz registro contra ele na pesquisa de satisfação, mas, quando um colega mulher não conseguiu o ajudar da forma como ele gostaria, ele a chama de "vaca estúpida".

Saliento, ainda, que a pesquisa de satisfação, em que o reclamante escreveu a expressão determinante para a sua justa causa, é um instrumento de avaliação do trabalho da funcionária terceirizada. Há outras formas de expressar seu descontento com a forma com que a pessoa realizou o atendimento que não se valendo de estereótipos de gênero ofensivos para desqualificá-la enquanto mulher e trabalhadora.

Dessa forma, me parece estar completamente evidenciada a ofensa aos direitos de personalidade da colega, porquanto os fatos imputados ao reclamante são de extrema gravidade e incompatíveis com o ambiente laboral, o que enseja a aplicação da justa causa.

Nesse contexto, mantenho a sentença que reconheceu válida a dispensa por justa causa, já que observadas a imediatidade da punição (o autor foi despedido após os fatos serem devidamente apurados), à adequação entre a falta e a penalidade, à proporcionalidade e à ausência de duplicidade punitiva.

Nego provimento.

2. DANOS MORAIS

O reclamante afirma que foi exposto a todos os funcionários da loja onde o reclamante laborava e que acabou tendo publicidade no shopping de Pelotas, onde está localizada a loja do recorrido, que o autor tenha sido dispensado por justa causa. Sustenta que restou claro, por meio da prova oral, que o fato de ter sido divulgado para todos os empregados do recorrido, bem como ter tido publicidade acerca do fato nas demais lojas do shopping constrangeu o autor. Defende que, ainda que se admitisse a licitude da justa causa e, ainda, que o reclamante tenha se negado a assinar o aviso da dispensa, não autoriza o recorrente a expor, de forma indistinta, acerca da dispensa sem informar qual o motivo originou a aplicação da mesma, na medida em que eram possíveis várias suposições acerca do fato gerador. Requer a reforma da decisão a fim de que seja reconhecido o ilícito praticado pelo ex-empregador com a consequente condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Analiso.

O fundamento do dano moral encontra-se no art. 5º, inciso X, da Constituição Federal: "*São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.*" Para a sua configuração é necessário que o trabalhador seja afetado por conduta do empregador que lhe exponha a situação de constrangimento, causando-lhe prejuízos emocionais, psicológicos e sociais, atingindo seus direitos de personalidade. A



configuração do dano moral exige prova robusta de que o empregador tenha agido de forma a macular a honra e a dignidade do empregado, sendo presumível (in re ipsa), em algumas hipóteses, o abalo moral ao trabalhador, ou seja, não necessitando de prova nesse sentido.

No caso dos autos, foi expressamente referido na produção da prova oral que não houve a publicização da justa causa do autor.

A própria testemunha convidada pelo reclamante afirmou "*que não sabe o motivo*" e "*que não sabe o que aconteceu nem o motivo em si*". Narrou que "*apenas foi passado para o depoente e para os demais empregados que o reclamante foi desligado por justa causa*", "*que o reclamante apenas saiu reto (depois da conversa com Fábio e Rubiane) e não falou nada sobre o motivo da rescisão; que depois disso Fábio avisou os clientes que precisava fazer "um alinhamento com a equipe" e pediu para o pessoal da equipe ir para o fundo da loja e ali falou que o reclamante tinha sido despedido por justa causa, sem dizer o motivo*" e que "*os clientes ainda estavam em loja e ouviram com certeza a informação sobre a justa causa do reclamante; que havia dois clientes que estavam sendo atendidos no momento, e os atendimentos foram interrompidos*".

Ou seja, da análise do depoimento, considero que não houve vazamento de informação sobre a saída do reclamante tanto dentro do âmbito da reclamada, quanto em relação ao shopping. O fato de dois clientes terem possivelmente escutado que o autor foi dispensado por justa causa, sem sequer ter sido referido o motivo, não presume a divulgação disso. E ainda, não me parece fazer sentido o argumento trazido pelo reclamante de que o fato de a reclamada não ter informado aos colegas a razão da justa causa seja justificativa para que haja "várias suposições acerca do fato gerador".

A postura adotada pela reclamada de informar apenas os colegas do reclamante da loja acerca de sua dispensa não é ilegal, não sendo, por si só, capaz de gerar o dano imaterial indenizável.

Diante do exposto, nego provimento ao recurso.

3. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS

O reclamante pretende o deferimento de honorários advocatícios à patrona da ação, requerendo sejam os mesmos arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

Sendo mantida a sentença, não há que se falar em honorários advocatícios devidos aos procuradores do reclamante.



BEATRIZ RENCK

Relator

VOTOS

PARTICIPARAM DO JULGAMENTO:

DESEMBARGADORA BEATRIZ RENCK (RELATORA)

DESEMBARGADOR FERNANDO LUIZ DE MOURA CASSAL

DESEMBARGADORA SIMONE MARIA NUNES

