



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

A C Ó R D ã O
7ª TURMA
VMF/sn/pcp

**RECURSO DE REVISTA - ATENDENTE DE
TELEMARKETING - CALL CENTER - CONTROLE
DO USO DO BANHEIRO - ANEXO II DA NR 17
DO MTE - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.**

Revedo entendimento anterior, evoluo para reconhecer que o controle do uso do sanitário pelo empregador, em si, fere a dignidade dos trabalhadores em teleatendimento e retrata violação das regras e princípios constitucionais que regem a saúde no trabalho. As disposições do Anexo II da NR 17 do MTE permitem perceber que o Executivo exerceu seu poder regulamentar em matéria de saúde e segurança do trabalho voltando-se não apenas para a proteção da integridade física, mas também para a tutela da integridade mental do trabalhador e, em última análise, de sua própria dignidade, num resgate valioso dos parâmetros constitucionais de proteção. E, havendo uma normatização disciplinadora das condições de trabalho que permite contemplar a dignidade dos trabalhadores do setor, resulta mitigada a margem de ponderação de valores da qual o Poder Judiciário vinha lançando mão com fundamento na lacuna normativa. No caso, o item 5.7 da NR 17, Anexo II, do MTE é taxativo no sentido de que o acesso do trabalhador ao banheiro em qualquer momento da jornada deve ser assegurado, quantas vezes forem necessárias. Desse modo, a tão só vinculação da possibilidade de ir ao banheiro nas pausas estabelecidas na norma já constitui restrição à liberdade de disposição do próprio corpo ali assegurada. É dizer que o simples fato de ter que pedir autorização para ir ao banheiro, ainda que essa autorização seja sempre deferida pelo empregador, no tempo em



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

que lhe convier, representa extrapolação inadmissível do poder diretivo do empregador para colonizar aspectos inerentes à autonomia corporal do sujeito que trabalha, traduzindo-se em constrangimento e desrespeitando o disposto na referida norma regulamentar. O controle, por meio da submissão de cada uma das idas do trabalhador ao sanitário à prévia autorização do empregador, e o estabelecimento antecipado de momentos preferenciais em que os empregados possam ir ao banheiro torna constrangedora, excepcional e desprovida da preservação da intimidade eventual a ida ao banheiro que ocorra fora desses parâmetros. Ademais, transfere para o empregador o controle sobre uma dimensão íntima e inerente ao exercício da mais primeva autonomia do ser humano adulto. É importante observar que as medidas previstas na referida NR se apresentam como resposta necessária ao panorama atual de adoecimento dos trabalhadores em *call center*. A realidade encontrada por muitas pesquisas realizadas no setor retrata, além de um cenário de precarização propício à manifestação de diversas enfermidades, com destaque para o adoecimento psíquico dos trabalhadores, em razão do alto nível de cobrança, estresse, intensidade e controle do tempo e dos procedimentos laborais, um novo indicador de adoecimento específico e diferenciado em relação às demais categorias: problemas do trato urinário e distúrbios miccionais, imediatamente relacionados ao controle e repressão tácita ao uso do sanitário durante a jornada de trabalho. Por isso a relevância de se trazer o trato específico e responsivo das normas regulamentares em matéria de medicina e



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

segurança do trabalho para o âmbito da efetivação dos valores constitucionais da saúde e também da dignidade de quem trabalha. Devida, portanto, a reparação por danos morais em razão do controle do uso do banheiro.

Recurso de Revista conhecido e provido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Recurso de Revista nº **TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007**, em que é Recorrente **NILDA DE JESUS SALES ABADIA** e Recorrida **AEC CENTRO DE CONTATOS S.A.**

A reclamante interpõe agravo de instrumento a fls. 234-261 contra a decisão a fls. 176-180, do 13º Tribunal Regional do Trabalho, por meio da qual foi denegado seguimento ao seu recurso de revista, eis que não vislumbradas as alegadas violações, nem as divergências jurisprudenciais suscitadas.

A agravante alega, em síntese, que o recurso de revista reúne condições de admissibilidade.

Contraminuta e contrarrazões apresentadas a fls. 331-343 e 318-330, respectivamente.

Dispensada a remessa dos autos ao Ministério Público do Trabalho, nos termos do art. 83, § 2º, do RITST.

É o relatório.

V O T O

I - AGRAVO DE INSTRUMENTO

1 - CONHECIMENTO

Conheço do agravo de instrumento, porque atendidos os pressupostos legais de admissibilidade.

2 - MÉRITO



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

**2.1 - PROCEDIMENTO SUMARÍSSIMO - ATENDENTE DE
TELEMARKETING - CALL CENTER - CONTROLE DO USO DO BANHEIRO - ANEXO II DA
NR 17 DO MTE - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS**

A decisão regional, que confirmou a sentença que julgara improcedente a reclamação trabalhista, foi assim fundamentada, fls. 176-180:

MÉRITO

Em suas razões recursais (seq. 38), reitera a recorrente o pedido de indenização por danos morais, em virtude da restrição ao uso dos banheiros para suas necessidades fisiológicas. Traz como argumento central o fato de que a simples existência de norma limitando e controlando as idas ao banheiro já causa lesão à integridade psíquica do trabalhador, passível de reparação, até porque tais necessidades não estão sujeitas à vontade humana e tampouco podem ser restringidas em detrimento do lucro.

O Juízo de origem (seq. 34), considerando as provas emprestadas já existentes nos autos e de conhecimento notório, entendeu que a autora não conseguiu demonstrar conduta patronal ensejadora de indenização por dano moral e julgou improcedente a demanda.

Vejamos o que dizem os autos.

Afirma a reclamante, na sua exordial (seq. 01), ter sido admitida na empresa em 12/05/2012, para exercer a função de atendente/operadora de telemarketing, sendo dispensada em 03/08/2013. Diz, ainda, que a empresa autorizava pausa de, no máximo, 5 minutos para o funcionário ir ao banheiro, e que, ultrapassado esse limite, o mesmo recebia advertência ou era interpelado pelo supervisor.

A reclamada, na sua peça contestatória (seq. 23), rebate a insurgência autoral, sustentando que a reclamante dispunha de tempo suficiente para a utilização do banheiro. Assevera que concede um intervalo de 20 minutos para repouso e alimentação dos empregados, além de 2 intervalos de 10 minutos para descanso, de acordo com os preceitos trazidos pela NR17. Além disso, seriam concedidas tantas pausas quantas fossem necessárias para a utilização do banheiro, a depender da necessidade de cada colaborador. Alega, também, que todos os empregados têm total liberdade,



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

tanto no decorrer da jornada como nos intervalos concedidos, para o uso de banheiro, atendimento de celular e para beber água.

Analisando-se a ata de audiência do Processo nº 00351.2013.009 (seq. 06), apresentado pela reclamante com a peça de ingresso, que versa sobre matéria similar à do presente processo, constata-se do depoimento pessoal do reclamante João Batista Soares Filho, a existência de tais pausas, nos seguintes termos:

que a empresa concedia quatro pausas: a pausa banheiro, de cinco minutos, duas pausa descanso, de dez minutos, e a pausa lanche de vinte minutos; que até poderia ir ao banheiro nas pausas de descanso e lanche, mas isto na prática, não era possível, em razão da fila do lanche, e porque a pausa descanso era feita, ou no refeitório ou fora da empresa, onde não existia banheiro; que o tempo utilizado para sair do posto de atendimento, utilizar ao banheiro e retornar ao posto de atendimento, levava em torno de vinte a vinte e cinco minutos. (grifo nosso)

Embora o depoimento refira-se à situação pertinente àquele processo, serve como paradigma para a presente demanda, conquanto esclarece que, de fato, por imposição normativa interna (em consonância com a NR 17), a empresa concede aos seus funcionários intervalos previamente estabelecidos, para que os mesmos se recomponham física e mentalmente.

Ademais, a matéria em comento já foi objeto de análise por esta Relatora, nos autos dos Processos 122000-28.2012.513.023, 0035100-56.2013.5.13.0007 e 0038100-58.2013.5.13.0009 onde, diante de todas as informações colhidas, cheguei à conclusão de que, além de uma pausa de vinte minutos, tempo suficiente para lanchar e ir ao banheiro, os empregados, que exerciam a mesma função da autora, ainda dispunham de mais duas pausas de dez minutos, que poderiam aproveitar para ir ao banheiro, além de mais outra pausa de cinco minutos, específica para a utilização do banheiro. Aliás, a própria recorrente colaciona excerto da norma da empresa nesse sentido (seq. 38, pág. 02):

Pausas - Definição:

Tempo em que o Atendente fica indisponível para o atendimento



PROCESSO N° TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

Segundo NR17 (**norma que especifica quais são as condições mínimas de conforto físico e mental que uma empresa de telemarketing deve oferecer**) a empresa deve oferecer 20 minutos de Pausa Lanche não descontada do horário de trabalho e duas pausas descanso de 10 minutos cada. A nível de dimensionamento consideramos ainda, 5 minutos de pausa banheiro.

Racional: Total de Pausas / Tempo Logado

Verifica-se que a autora, em seis horas de labor, tinha direito a quatro pausas, sendo uma de vinte minutos e outras duas de dez minutos, além de mais uma pausa, de cinco minutos, especificamente destinada para uso do banheiro, totalizando quarenta e cinco minutos.

Por óbvio, a demandante poderia perfeitamente aproveitar as demais pausas, não só para descanso, como também para utilização do banheiro. Portanto, havia tempo mais que suficiente, em se tratando de alguém fisiologicamente normal, sem patologias.

Se alegada a necessidade de mais tempo para tal fim, ou o empregado estaria com algum problema de saúde, ou seria mera estratégia para fugir do trabalho.

Além disso, a própria reclamante, em seu depoimento pessoal (seq. 14), afirmou que *“nunca desejou ir ao banheiro e lhe foi recusada a ida”*. Isso demonstra que a empresa não agia de maneira ilícita, impedindo ou restringindo que a reclamante fizesse uso do banheiro quando necessitasse.

Ante o contexto fático descrito, considero perfeitamente aceitável que a empresa exigisse uma justificativa para outras idas ao banheiro, além daquelas quatro oportunidades já concedidas aos empregados, em cada jornada de seis horas. Natural o escopo do empregador em coibir eventuais abusos e exagerada utilização de pausas, com prejuízo para o trabalho.

Ressalte-se que não há nos autos nenhuma evidência dando conta de que a reclamante fosse portadora de algum transtorno que a obrigasse a utilizar o banheiro mais de quatro vezes num período de seis horas. Tampouco foi comprovada qualquer situação específica que configurasse



PROCESSO N° TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

algum excesso ou ato ilícito por parte da empresa, ou que tenha provocado algum tipo de dor moral ou ofensa à honra da reclamante.

Nesse contexto, o controle na utilização de outras pausas, além daquelas já concedidas pela empresa, ou advertência por sua excessiva e injustificada utilização pela empregada, jamais poderia configurar constrangimento ensejador de dano moral. Ao contrário, revelam-se providências razoáveis, inseridas no âmbito do poder diretivo do empregador.

Ademais, na hipótese dos autos, não conseguiu a demandante comprovar que teria sofrido represálias ou punições por parte da demandada quando, supostamente, teria ultrapassado os limites estabelecidos pela empresa ainda mais quando, conforme já aduzido, a própria reclamante admitiu que nunca foi impedida de utilizar o sanitário. Não se revela nenhuma conduta ilícita da demandada que enseje sua condenação em indenizar a reclamante.

Mantém-se, pois, o *decisum*.

No recurso de revista (fls. 161-173), a autora suscitou a reforma do acórdão regional que confirmou a sentença, no sentido de julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais em razão do controle de uso do sanitário no *call center*. A reclamante aduziu que tal conduta infringe os termos da NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego, que não admite nenhum tipo de limitação quanto ao uso do sanitário, e afirmou que o procedimento empresarial viola a dignidade da pessoa humana, rendendo ensejo ao pagamento de indenização por danos morais, na forma dos arts. 1º, III, 5º, I, II, III, V, X e XXXV, 7º, *caput* e XXX, todos da Constituição Federal. Também indicou violação de dispositivos infraconstitucionais: arts. 8º e parágrafo único, e 769, da CLT; 186, 187, 927, 932, III, e 933 do Código Civil, item nº 5.7, anexo II, da NR 17 do MTE, e divergência jurisprudencial.

A agravante, no presente apelo (fls. 234-261), renova os argumentos deduzidos no recurso de revista, salientando que o quadro fático cujo reenquadramento jurídico pretende está bem delimitado no acórdão regional.



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

A matéria é conhecida nesta Corte e em todo o Judiciário Trabalhista. São inúmeras as reclamações trabalhistas propostas por operadores de *telemarketing* no sentido de serem indenizados em razão da conduta empresarial de controlar o acesso ao banheiro. Aliás, tal procedimento se apresenta como verdadeiro *modus operandi* da gestão do trabalho nesse ramo empresarial, como revelam as alegações contidas na peça defensiva da própria reclamada nestes autos.

A orientação jurisprudencial prevalecente nesta Corte, e à qual vinha até então me alinhando, consiste em reconhecer que a proibição ou a restrição do uso do sanitário pelo empregador atenta contra a dignidade da pessoa humana, mas que o mero exercício do controle do uso do sanitário, como forma de administração de tais demandas dentro do ambiente de trabalho, deveria ser avaliado no caso concreto, mediante juízo de ponderação entre o poder diretivo do empregador e as necessidades inerentes à personalidade do sujeito que trabalha.

Diante da ausência de normatização do tema, cumpria ao Poder Judiciário, a partir da ponderação de valores, à luz das peculiaridades fáticas do caso concreto, aferir a ocorrência de dano à personalidade do empregado. Quando não observado nenhum excesso por parte do empregador, esta Corte vinha entendendo pela não configuração do dano moral.

A esse respeito, já me manifestei, como se pode exemplificar por meio do precedente a seguir transcrito:

RECURSO DE REVISTA - OPERADOR DE TELEMARKETING - LIMITAÇÃO DO TEMPO DE USO DE BANHEIRO DURANTE A JORNADA DE TRABALHO - DANO MORAL - EXISTÊNCIA - POSSIBILIDADE - CONTROLE INDEVIDO SOBRE AS NECESSIDADES FISIOLÓGICAS DO EMPREGADO - NÃO OCORRÊNCIA NA HIPÓTESE DOS AUTOS. A Constituição Federal de 1988 representa a decisão política fundamental do povo brasileiro acerca de quais valores devem nortear a condução dos negócios públicos e privados em nosso País. Nessa senda, a força normativa de seus preceitos impõe-se tanto às relações firmadas com as entidades da Administração Pública quanto àquelas estabelecidas entre particulares, pois, do contrário, estar-se-ia



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

permitindo que a autonomia da vontade se sobrepusesse aos direitos e garantias fundamentais estabelecidos pelo poder constituinte originário, o que, desde que superado o formalismo positivista tão prestigiado no século XIX e na primeira metade do século XX, não mais se admite, tendo em vista o reconhecimento do conteúdo eminentemente valorativo dos princípios fundamentais positivados em nossa Carta Política. Em face disso, ao firmar o contrato de trabalho com o seu empregador, o empregado não se despoja dos direitos inerentes à sua condição de ser humano, que devem ser respeitados pelo tomador dos serviços, em face dos postulados da dignidade da pessoa humana e da boa-fé objetiva (arts. 1º, IV, da Carta Magna e 422 do Código Civil). Tendo essas premissas como norte interpretativo, o TST tem decidido reiteradamente que a restrição ao uso de toaletes por parte do empregador, em detrimento da satisfação das necessidades fisiológicas do empregado, pode configurar lesão à sua integridade física, mormente quando ela vem acompanhada de admoestações oriundas do tempo despendido pelo trabalhador com as referidas necessidades, ocasionando, assim, a condenação da empresa ao pagamento de danos morais. Na hipótese dos autos, foi registrado no acórdão regional que a reclamante não se desincumbiu de demonstrar satisfatoriamente o fato constitutivo de seu direito, qual seja, a ocorrência de constrangimento quanto à adoção da medida; não há comprovação de que medida adotada pela reclamada lesionava a integridade física da empregada; e não há, também, demonstração de que tenha sido atingida sua honra, imagem, integridade psíquica e liberdade pessoal, de modo a fazer jus à indenização por danos morais. Recurso de revista não conhecido. (RR-184500-97.2008.5.18.0002, Rel. Min. Vieira de Mello Filho, 1ª Turma, DEJT de 12/8/2011)

Entretanto, nos presentes autos, a discussão se reavivou à luz do Anexo II da NR 17 do MTE.

Pois, atento à peculiaridade deste caso, cujo pedido formulado pela autora parte da indicação objetiva de ilicitude da conduta empresarial pelo seu desacordo com disposição contida na referida NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego, e em que a peça defensiva da reclamada se articula nesse sentido, estando os pressupostos de incidência da



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

aludida norma bem retratados no acórdão, permito-me rever o entendimento até então adotado a respeito do tema à luz dos comandos normativos contidos na norma regulamentar em comento, que ainda não foram objeto da merecida atenção.

Embora a Corte regional tenha se valido, no caso, da ponderação de valores para decidir a questão, avaliando que não houve excessos na conduta patronal, entendo que emerge um novo parâmetro para equacionamento da questão.

Ademais, não vislumbro na situação em exame a existência de óbices processuais à apreciação da pretensão da trabalhadora.

Observo que, do acórdão, é possível extrair a informação de que havia algum controle do uso do banheiro e em que termos ele se dava (consoante trechos negritados), ainda que o conjunto probatório tenha sido interpretado pelo julgador regional de modo a compreender que não havia, naquele cenário fático descrito, exorbitância por parte do empregador em relação ao exercício do poder diretivo.

Assim, de plano, considero impertinente equacionar o recurso à luz do óbice da Súmula nº 126 do TST.

As normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho revelam-se como importante instrumento de densificação e concretização dos mandamentos constitucionais de proteção à saúde e à segurança no trabalho e têm se agigantado, nos últimos tempos, como respostas eficientes do Poder Público aos principais riscos ambientais verificados em cada setor. Normalmente, tal produção normativa decorre da ponderação e da reflexão de pesquisadores a respeito das formas mais típicas de adoecimento em cada setor produtivo e das maneiras mais eficientes de evitá-lo.

Não foi diferente o processo de elaboração do Anexo II da NR 17, que toca especificamente aos operadores de teleatendimento. Essa norma, editada por meio da Portaria SIT nº 09, de 30 de março de 2007, foi resultado de um trabalho de diagnóstico das condições de trabalho em *call centers* por pesquisadores de escola, como é o caso da dissertação de mestrado do Médico do Trabalho e Auditor Fiscal do MTE Airtton Marinho da Silva, intitulada "*A regulamentação das condições de*



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios" (Programa de Pós Graduação em Saúde Pública da Faculdade de Medicina da UFMG. 2004).

É importante observar que as medidas previstas na referida NR se apresentam como resposta necessária ao panorama atual de adoecimento dos trabalhadores desse setor. Ou seja, para além das pesquisas que deram ensejo à edição da norma em 2007, estudos produzidos recentemente indicam a permanência do quadro de adoecimento entre as atendentes de *call center*.

A realidade encontrada por Ruy Braga, na pesquisa empírica realizada em São Paulo, é de lesões por esforço repetitivo, tendinites, doença de *menière*, crises de vertigem repentinas associadas a zumbidos nos ouvidos e surdez progressiva, quadros depressivos agudos, **infecções urinárias**, obesidade, hipertensão e calos vocais (BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012. p.190).

Rosenfield, em sua pesquisa empírica, dá notícia de casos frequentes de lesões por esforço repetitivo ou distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORTs) e depressão, reportando-se, ainda, a relatos de suicídio no local de trabalho (ROSENFELD, Cinara Lerrer. *A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória*. In ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009. p. 179).

Cláudia Mazzei, por sua vez, atestou a ocorrência de LER/DORT, problemas auditivos, problemas relacionados à voz e transtornos mentais de diferentes naturezas (alcoolismo, depressão, estresse, neurastenia, fadiga, neurose profissional, etc) (NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. *As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho?* In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009. p. 191-192).

Fábio Pimentel Silva também informa sobre casos de LER, problemas na audição, na fala e na coluna, distúrbios do sono, depressão e ansiedade e, ainda, **infecções urinárias**, potencialmente decorrentes do controle excessivo do uso do sanitário (SILVA, Fábio Pimentel Maria da. *Trabalho e emprego no setor de telemarketing*



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

[Dissertação de mestrado]. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP. Orientador: Ruy Braga. 2010) .

Mônica Duarte Cavaignac igualmente foi a campo e extraiu em pesquisa realizada em uma grande empresa de teleatendimento na capital do Ceará o dado de que 57% dos trabalhadores da empresa declaram ter adquirido pelo menos um problema de saúde no trabalho, sendo que, nesse grupo, observou-se 45,94% dos trabalhadores ostentando LER/DORT; 23,39% apresentando quadros de estresse, alterações no sistema nervoso e síndrome do pânico; 10,81% com problemas relacionados à audição; 7,43% com problemas relacionados à voz; 3,36% com problemas alusivos à visão; e, por fim 2,03% com gastrite, inclusive nervosa (CAVAIGNAC, Mônica Duarte. *Precarização do trabalho e operadores de telemarketing*. Revista *Perspectivas*, São Paulo, v.39, p. 47-74, jan/jun 2011).

Também há consenso epidemiológico quanto ao surgimento das seguintes doenças, de acordo com Pena, Cardim e Araújo: LER; patologias da voz (laringopatias em geral), em particular disfonias com lesões de cordas vocais; distúrbios psíquicos e manifestações neuróticas diversas, como alterações psicorgânicas relacionadas ao estresse; alterações gastrintestinais diversas, **distúrbios miccionais e vesiculares**; fadiga psíquica, alterações psicoendócrinas de ciclos menstruais; ergoftalmia; mudança de hábitos alimentares e outros (PENA, Paulo Gilvane Lopes; CARDIM, Adryanna e ARAUJO, Maria da Purificação N. *Taylorismo cibernético e Lesões por Esforços Repetitivos em operadores de telemarketing em Salvador- Bahia*. *Cadernos CRH* [online]. 2011, vol.24, pp. 133-153).

As queixas sobre a duração reduzida do intervalo e o controle do uso de banheiro, bem como sobre o ritmo do trabalho e o monitoramento excessivo das ligações aparecem com solidez nas entrevistas realizadas por esses pesquisadores.

Corroborando esse quadro, dados fornecidos pelo Ministério da Previdência e Assistência Social, por meio do Anuário Estatístico da Previdência Social (doravante INSS), revelam uma significativa quantidade de acidentes do trabalho no setor. Desde 2007 o total de acidentes registrados pela Previdência foi superior a três mil ocorrências, entre elas sempre mais de mil doenças ocupacionais. A



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

subnotificação dos dados acidentários, entretanto, mascara o número efetivo de doenças no setor (FILGUEIRAS, Vitor; DUTRA, Renata. *Adoecimento no telemarketing e regulação privada: a invisibilização como estratégia*. 2014).

Por isso a relevância de se trazer o trato específico e responsivo das normas regulamentares em matéria de medicina e segurança do trabalho para o âmbito da efetivação dos valores constitucionais da saúde e também da dignidade de quem trabalha.

Essas normas paulatinamente têm se aperfeiçoado no sentido de reconhecer como bem jurídico a ser protegido, na regulação do ambiente do trabalho, não apenas a saúde e a segurança, mas também a dignidade dos trabalhadores. A distância entre o cumprimento das disposições impostas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, como política pública de regulação do trabalho institucionalmente eleita, e a preservação do valor constitucional da dignidade de quem trabalha é menor que se julga e, por isso mesmo, merece atenção.

Primeiramente, o art. 7º da Constituição Federal, cujo *caput* se reporta a "direitos dos trabalhadores urbanos e rurais", sem a limitação da extensão desses direitos a uma relação jurídica tipificada, prevê a redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança (XXII) e o pagamento dos adicionais de penosidade, insalubridade e periculosidade, na forma da lei (XXIII). Também consta do dispositivo constitucional a prescrição dos limites para as jornadas diária, semanal e anual de trabalho (incisos XIII, XIV, XV, XVI e XXVII), numa clara tutela do direito fundamental à saúde dos trabalhadores.

Depreende-se da análise do Texto Constitucional que os direitos ali enunciados, além de dever do Estado, revestem-se de eficácia horizontal, eis que sua observância é imposta para as relações de trabalho *lato sensu* estabelecidas entre particulares.

Essa leitura ganha mais fôlego a partir da tutela constitucional do meio ambiente, cuja responsabilidade por reparação de lesões, nos termos do art. 225, § 2º e § 3º, da Constituição Federal, pertence, de forma objetiva, àqueles que se beneficiam da sua exploração e causam danos. E, por força do art. 200, VIII, do Texto Constitucional,



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

na tutela geral do meio ambiente inclui-se a tutela do meio ambiente do trabalho.

Ademais, é imposta constitucionalmente a tutela do meio ambiente como princípio que rege a ordem econômica, nos termos do art. 170, VI, da Constituição de 1988.

Não se pode descuidar que o bem jurídico da saúde e, em especial, da saúde no trabalho, não pode ser dado como assegurado apenas quando se constata uma situação de ausência de doença. A saúde, na verdade, associa-se a estado de bem-estar (DEJOURS, Christophe. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2006) que pressupõe o gozo pleno, pelo indivíduo, dos direitos da personalidade. Ou seja, pressupõe uma condição de trabalho que assegure ao ser humano o valor da dignidade.

Sarlet conceitua dignidade da pessoa humana como:

(...) a qualidade intrínseca e distintiva reconhecida em cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, nesse sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e co-responsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos, mediante o devido respeito aos demais seres que integram a rede da vida (SARLET, Ingo Wolfgang. *Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010. p. 70).

A respeito da ergonomia, a Norma Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego (1978) inicialmente foi suscitada, por analogia, na parte em que se destinava à regulamentação do pessoal que trabalha em escritórios.

A lacuna normativa quanto às condições específicas dos operadores de *telemarketing* efetivamente representava entrave à atuação



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

dos fiscais do trabalho e do próprio Ministério Público do Trabalho, como concluiu Airton Marinho da Silva em sua pesquisa, sobretudo no que concerne ao adoecimento dos trabalhadores.

A ausência de previsões pertinentes para coibir os novos e sofisticados mecanismos de controle do ritmo de trabalho e redução dos tempos mortos, assim como para minorar o sofrimento dos trabalhadores pela restrição a *scripts* fechados e pelo assédio das gerências e dos clientes, entregava a esse setor capitalista a autorização tácita para uma reprodução predatória.

Somente em março de 2007 a atuação do Poder Executivo supriu essa lacuna com a inclusão do Anexo II na NR nº 17, para tratar especificamente da situação dos trabalhadores em "teleatendimento/*telemarketing*".

A demora na normatização, contudo, parece ter sido útil para que ela fosse uma resposta efetiva às práticas prejudiciais verificadas no ambiente de trabalho do *telemarketing*. As disposições normativas contidas na NR respondem, de forma direta, a boa parte dos problemas relatados nas pesquisas sociológicas aqui revisitadas e de forma mais abrangente, em muitos aspectos, à própria legislação do trabalho (DUTRA, Renata Q. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers*. São Paulo: LTr, 2014).

A pretensão de interferir, de forma consistente, nos processos de trabalho do *telemarketing* para afastar práticas ofensivas à saúde física e mental dos trabalhadores, sobretudo reduzindo ritmo e intensidade do trabalho, assim como o respaldo técnico em estudos das áreas de saúde no trabalho são evidentes no texto final aprovado. A coercibilidade da norma se ampara no art. 200 da CLT e abre caminho para o estabelecimento de nexos causais entre determinados tipos de lesões à saúde e a atividades realizadas sem obediência aos seus mandamentos.

A respeito da organização do trabalho, vale a transcrição da avançada disciplina do anexo II da NR 17:



PROCESSO N° TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

5.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.3.2. Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

5.4. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

5.4.1. As pausas deverão ser concedidas:

1. fora do posto de trabalho;
2. em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;
3. após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.4.1.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos.

5.4.3. Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/telemarketing de até 04 (quatro) horas diárias, deve ser observada a concessão de 01 pausa de descanso contínua de 10 (dez) minutos.

5.4.4. As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

5.4.4.1. O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

5.4.4.2. Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

5.4.5. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

5.5. O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

5.6. A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

5.8. Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

E a disciplina rígida quanto ao uso do sanitário também foi objeto de consideração da NR, que, em seu item 5.7, coíbe qualquer restrição dos teleoperadores ao uso do banheiro: "Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho **a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações**".

Embora já existam, como destacado em alguns dos resultados de investigações apontados acima, casos de adoecimento de trabalhadores em *call center* em razão do controle do uso do sanitário,



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

como se constata a partir da notificação de casos reiterados de infecções urinárias e problemas miccionais, fica claro a partir da prescrição da NR, notadamente se contextualizada em relação aos diversos outros dispositivos que a compõem, que existe uma percepção alargada do conceito de saúde como estado de bem-estar que se projeta para uma dimensão da dignidade do sujeito que trabalha.

As disposições do Anexo II da NR 17 permitem perceber que o Executivo exerceu seu poder regulamentar em matéria de saúde e segurança do trabalho voltando-se não apenas para a proteção da integridade física do trabalhador, mas também para a tutela de sua integridade mental e, em última análise, de sua própria dignidade, num resgate valioso dos parâmetros constitucionais de proteção.

E, havendo uma normatização disciplinadora das condições de trabalho que permite contemplar a dignidade dos trabalhadores do setor, resulta mitigada a margem de ponderação de valores da qual o Poder Judiciário vinha lançando mão com fundamento na lacuna normativa.

No caso, a leitura do item 5.7 da NR 17 é taxativa no sentido de que o acesso do trabalhador ao banheiro em qualquer momento da jornada deve ser assegurado, quantas vezes for necessário. Desse modo, a tão só vinculação da possibilidade de ir ao banheiro às pausas estabelecidas na norma já se constitui numa restrição à liberdade de disposição do próprio corpo ali assegurada.

Disso se extrai que o simples fato de ter de pedir autorização para ir ao banheiro, ainda que essa autorização seja sempre deferida pelo empregador, no tempo que lhe convier, representa uma extrapolação inadmissível do poder diretivo do empregador para colonizar aspectos inerentes à autonomia corporal do sujeito que trabalha, traduzindo-se em constrangimento e submetendo o empregado, de alguma maneira, ao uso que o empregador queira fazer da frequência ao sanitário. A existência do pedido de autorização para ir ao banheiro, como regra, por si só, configura a prática de controle e se desajusta ao disposto na norma.

E, no caso, ficou confesso na peça defensiva empresarial, devidamente registrada no acórdão, que a empresa permitia



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

a ida dos empregados ao banheiro de forma vinculada aos momentos de repouso:

A reclamada, em sua peça contestatória (seq. 13), afirmou que a reclamante gozava regularmente de um intervalo de 20 minutos para repouso e alimentação, além de 2 intervalos de 10 minutos para descanso, e, ainda, uma pausa para ir ao banheiro de 5 minutos, de acordo com os preceitos contidos na NR17 (5.4.1), pelo que sustenta a inexistência de dolo ou culpa da reclamada capaz de gerar o direito à reparação.

Ficou relatado, ademais, pela prova testemunhal, que a ida ao sanitário não prescindia do pedido de autorização ao superior hierárquico (ainda que sempre deferido) e que o uso de uma segunda ida ao sanitário, além dessas pausas, embora não fosse proibido pela empresa, implicava algum constrangimento para os empregados.

Ademais, o conhecimento da precária condição de trabalho dessas atendentes e da possibilidade de dispensa sem justa causa (aliás, largamente utilizada pelos empregadores do setor, visto que se trata do ramo econômico com um dos maiores índices de rotatividade setorial), aliados à simples existência de um regramento quanto ao uso do sanitário, torna implícito nessa organização do trabalho que o uso considerado "excessivo" do banheiro acarretará constrangimentos profissionais para o empregado.

O controle, por meio da submissão de cada uma das idas do trabalhador ao sanitário à prévia autorização do empregador, e o estabelecimento prévio de momentos preferenciais que os empregados possam ir ao banheiro (confessos pela empresa e retratados no acórdão no caso concreto) torna constrangedora, excepcional e desprovida da preservação da intimidade eventual ida ao banheiro que ocorra fora desses parâmetros. Ademais, transfere para o empregador o controle sobre uma dimensão íntima e inerente ao exercício da mais primeva autonomia pelo ser humano adulto.

Essa disciplina imposta pelas empresas de *call center* em geral e pela reclamada no caso concreto encontra-se expressamente coibida pela NR 17, anexo II, do MTE e submete os trabalhadores em geral e a reclamante em específico a constrangimento diário, de natureza



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

eventualmente sutil e até velada, mas inequivocamente danosa aos direitos da personalidade de quem trabalha, e com possíveis consequências, de longo prazo, para a saúde da obreira.

Quanto às necessidades empresariais de que o atendimento não seja interrompido, cumpre observar que o eventual uso de má-fé da faculdade de ir ao banheiro por um trabalhador, como forma de se furtar ao serviço, além de ser algo de difícil verossimilhança, deve ensejar uma preocupação da empresa na solução específica dos casos desviados, lançando mão de medidas previstas na legislação trabalhista. Não é o caso de adoção de uma política geral de controle das idas ao banheiro dos empregados, presumindo má-fé dos trabalhadores quanto ao exercício de faculdade de fazê-lo por si próprios. O lugar que se atribui ao cidadão-trabalhador nesse juízo moral prévio e implícito também importa violação da dignidade de que todos somos titulares.

Destaque-se que a atividade de teleatendimento não é a única que opera serviços ininterruptos e, no entanto, tem se diferenciado de outras atividades que tais (podemos citar inúmeros exemplos, desde atividades de manuais de produção ininterrupta, como pavimentação de vias públicas, até serviços de atendimento a emergências, como médicos, bombeiros e serviços de vigilância armada), não pelo caráter ininterrupto do teleatendimento, mas pela **escolha** de um método de gestão do trabalho autoritário, ofensivo e excessivamente rigoroso na tomada do trabalho humano.

A localização do problema especificamente no setor, a despeito da existência de tantos outros que operam serviços de natureza contínua, só leva a crer que longe de tolerar a submissão dos empregados a tais restrições e constrangimentos, o que se impõe, no caso, é uma resposta judicial adequada ao problema, que permita que os gestores do setor revejam práticas deletérias e nocivas à saúde e ao bem-estar da categoria.

Portanto, tendo os fatos narrados ocorrido já sob a égide da referida norma regulamentar, que confere densidade e conteúdo normativo ao princípio da dignidade humana no âmbito das relações de trabalho em *call center*, e sensível à emergência da discussão em torno da norma nesse processo, revejo meu entendimento inicial sobre o tema,



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

para considerar que a existência de controle em relação ao uso do sanitário - seja por meio de mera exigência de pedido de autorização para ida ao banheiro, seja por meio da vinculação a pausas intervalares específicas - configura conduta antijurídica que ofende a dignidade das trabalhadoras em *call center*.

Por todo o exposto, entendo configurada violação dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, razão pela qual merece provimento o agravo de instrumento para melhor exame do recurso de revista.

Diante do exposto, por violação dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, **dou provimento** ao agravo de instrumento.

Encontrando-se os autos suficientemente instruídos, com fulcro no art. 897, § 7º, da CLT e na Resolução Administrativa nº 928/2003, passo ao julgamento do recurso de revista.

II - RECURSO DE REVISTA

1 - CONHECIMENTO

Presentes os pressupostos recursais extrínsecos concernentes à tempestividade (fls.182-183), à regularidade da representação processual (fls.16-183) e sendo dispensado o preparo, passo ao exame dos pressupostos específicos de admissibilidade.

1.1 - ATENDENTE DE TELEMARKETING - CALL CENTER - CONTROLE DO USO DO BANHEIRO - ANEXO II DA NR 17 DO MTE - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

A decisão regional, que confirmou a sentença que julgara improcedente a reclamação trabalhista, foi assim fundamentada (fls. 176-180):

MÉRITO

Em suas razões recursais (seq. 38), reitera a recorrente o pedido de indenização por danos morais, em virtude da restrição ao uso dos banheiros



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

para suas necessidades fisiológicas. Traz como argumento central o fato de que a simples existência de norma limitando e controlando as idas ao banheiro já causa lesão à integridade psíquica do trabalhador, passível de reparação, até porque tais necessidades não estão sujeitas à vontade humana e tampouco podem ser restringidas em detrimento do lucro.

O Juízo de origem (seq. 34), considerando as provas emprestadas já existentes nos autos e de conhecimento notório, entendeu que a autora não conseguiu demonstrar conduta patronal ensejadora de indenização por dano moral e julgou improcedente a demanda.

Vejamos o que dizem os autos.

Afirma a reclamante, na sua exordial (seq. 01), ter sido admitida na empresa em 12/05/2012, para exercer a função de atendente/operadora de telemarketing, sendo dispensada em 03/08/2013. Diz, ainda, que a empresa autorizava pausa de, no máximo, 5 minutos para o funcionário ir ao banheiro, e que, ultrapassado esse limite, o mesmo recebia advertência ou era interpelado pelo supervisor.

A reclamada, na sua peça contestatória (seq. 23), rebate a insurgência autoral, sustentando que a reclamante dispunha de tempo suficiente para a utilização do banheiro. Assevera que concede um intervalo de 20 minutos para repouso e alimentação dos empregados, além de 2 intervalos de 10 minutos para descanso, de acordo com os preceitos trazidos pela NR17. Além disso, seriam concedidas tantas pausas quantas fossem necessárias para a utilização do banheiro, a depender da necessidade de cada colaborador. Alega, também, que todos os empregados têm total liberdade, tanto no decorrer da jornada como nos intervalos concedidos, para o uso de banheiro, atendimento de celular e para beber água.

Analisando-se a ata de audiência do Processo nº 00351.2013.009 (seq. 06), apresentado pela reclamante com a peça de ingresso, que versa sobre matéria similar à do presente processo, constata-se do depoimento pessoal do reclamante João Batista Soares Filho, a existência de tais pausas, nos seguintes termos:

que a empresa concedia quatro pausas: a pausa banheiro, de cinco minutos, duas pausa descanso, de dez minutos, e a pausa lanche de vinte minutos; que até poderia ir ao banheiro nas pausas de descanso e lanche, mas isto na prática,



PROCESSO N° TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

não era possível, em razão da fila do lanche, e porque a pausa descanso era feita, ou no refeitório ou fora da empresa, onde não existia banheiro; que o tempo utilizado para sair do posto de atendimento, utilizar ao banheiro e retornar ao posto de atendimento, levava em torno de vinte a vinte e cinco minutos. (grifo nosso)

Embora o depoimento refira-se à situação pertinente àquele processo, serve como paradigma para a presente demanda, conquanto esclarece que, de fato, por imposição normativa interna (em consonância com a NR 17), a empresa concede aos seus funcionários intervalos previamente estabelecidos, para que os mesmos se recomponham física e mentalmente.

Ademais, a matéria em comento já foi objeto de análise por esta Relatora, nos autos dos Processos 122000-28.2012.513.023, 0035100-56.2013.5.13.0007 e 0038100-58.2013.5.13.0009 onde, diante de todas as informações colhidas, cheguei à conclusão de que, além de uma pausa de vinte minutos, tempo suficiente para lanche e ir ao banheiro, os empregados, que exerciam a mesma função da autora, ainda dispunham de mais duas pausas de dez minutos, que poderiam aproveitar para ir ao banheiro, além de mais outra pausa de cinco minutos, específica para a utilização do banheiro. Aliás, a própria recorrente colaciona excerto da norma da empresa nesse sentido (seq. 38, pág. 02):

Pausas - Definição:

Tempo em que o Atendente fica indisponível para o atendimento

Segundo NR17 (**norma que especifica quais são as condições mínimas de conforto físico e mental que uma empresa de telemarketing deve oferecer**) a empresa deve oferecer 20 minutos de Pausa Lanche não descontada do horário de trabalho e duas pausas descanso de 10 minutos cada. A nível de dimensionamento consideramos ainda, 5 minutos de pausa banheiro.

Racional: Total de Pausas / Tempo Logado

Verifica-se que a autora, em seis horas de labor, tinha direito a quatro pausas, sendo uma de vinte minutos e outras duas de dez minutos, além de



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

mais uma pausa, de cinco minutos, especificamente destinada para uso do banheiro, totalizando quarenta e cinco minutos.

Por óbvio, a demandante poderia perfeitamente aproveitar as demais pausas, não só para descanso, como também para utilização do banheiro. Portanto, havia tempo mais que suficiente, em se tratando de alguém fisiologicamente normal, sem patologias.

Se alegada a necessidade de mais tempo para tal fim, ou o empregado estaria com algum problema de saúde, ou seria mera estratégia para fugir do trabalho.

Além disso, a própria reclamante, em seu depoimento pessoal (seq. 14), afirmou que “*nunca desejou ir ao banheiro e lhe foi recusada a ida*”. Isso demonstra que a empresa não agia de maneira ilícita, impedindo ou restringindo que a reclamante fizesse uso do banheiro quando necessitasse.

Ante o contexto fático descrito, considero perfeitamente aceitável que a empresa exigisse uma justificativa para outras idas ao banheiro, além daquelas quatro oportunidades já concedidas aos empregados, em cada jornada de seis horas. Natural o escopo do empregador em coibir eventuais abusos e exagerada utilização de pausas, com prejuízo para o trabalho.

Ressalte-se que não há nos autos nenhuma evidência dando conta de que a reclamante fosse portadora de algum transtorno que a obrigasse a utilizar o banheiro mais de quatro vezes num período de seis horas. Tampouco foi comprovada qualquer situação específica que configurasse algum excesso ou ato ilícito por parte da empresa, ou que tenha provocado algum tipo de dor moral ou ofensa à honra da reclamante.

Nesse contexto, o controle na utilização de outras pausas, além daquelas já concedidas pela empresa, ou advertência por sua excessiva e injustificada utilização pela empregada, jamais poderia configurar constrangimento ensejador de dano moral. Ao contrário, revelam-se providências razoáveis, inseridas no âmbito do poder diretivo do empregador.

Ademais, na hipótese dos autos, não conseguiu a demandante comprovar que teria sofrido represálias ou punições por parte da demandada quando, supostamente, teria ultrapassado os limites estabelecidos pela empresa ainda mais quando, conforme já aduzido, a própria reclamante



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

admitiu que nunca foi impedida de utilizar o sanitário. Não se revela nenhuma conduta ilícita da demandada que enseje sua condenação em indenizar a reclamante.

Mantém-se, pois, o *decisum*.

No recurso de revista (fls. 161-173), a autora suscita a reforma do acórdão regional que confirmou a sentença, no sentido de julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais em razão do controle de uso do sanitário no *call center*. A reclamante aduz que tal conduta infringe os termos da NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego, que não admite nenhum tipo de limitação quanto ao uso do sanitário, e afirma que o procedimento empresarial viola a dignidade da pessoa humana, rendendo ensejo ao pagamento de indenização por danos morais, na forma dos arts. 1º, III, 5º, I, II, III, V, X e XXXV, 7º, *caput* e XXX, todos da Constituição Federal. Também indica violação de dispositivos infraconstitucionais: arts. 8º e parágrafo único, e 769, da CLT; 186, 187, 927, 932, III, e 933 do Código Civil, item nº 5.7, anexo II da NR 17 do MTE, e divergência jurisprudencial.

A reclamante salienta que o quadro fático cujo reenquadramento jurídico pretende está bem delimitado no acórdão regional.

A matéria é conhecida nesta Corte e em todo o Judiciário Trabalhista. São inúmeras as reclamações trabalhistas propostas por operadores de *telemarketing* no sentido de serem indenizados em razão da conduta empresarial de controlar o acesso ao banheiro. Aliás, tal procedimento se apresenta como verdadeiro *modus operandi* da gestão do trabalho nesse ramo empresarial, como revelam as alegações contidas na peça defensiva da própria reclamada nestes autos.

A orientação jurisprudencial prevalecente nesta Corte, e à qual vinha até então me alinhando, consiste em reconhecer que a proibição ou a restrição do uso do sanitário pelo empregador atenta contra a dignidade da pessoa humana, mas que o mero exercício do controle do uso do sanitário, como forma de administração de tais demandas dentro do ambiente de trabalho, deveria ser avaliado no caso concreto, mediante



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

juízo de ponderação entre o poder diretivo do empregador e as necessidades inerentes à personalidade do sujeito que trabalha.

Diante da ausência de normatização do tema, cumpria ao Poder Judiciário, a partir da ponderação de valores, à luz das peculiaridades fáticas do caso concreto, aferir a ocorrência de dano à personalidade do empregado. Quando não observado nenhum excesso por parte do empregador, esta Corte vinha entendendo pela não configuração do dano moral.

A esse respeito, já me manifestei, como se pode exemplificar por meio do precedente a seguir transcrito:

RECURSO DE REVISTA - OPERADOR DE *TELEMARKETING* - LIMITAÇÃO DO TEMPO DE USO DE BANHEIRO DURANTE A JORNADA DE TRABALHO - DANO MORAL - EXISTÊNCIA - POSSIBILIDADE - CONTROLE INDEVIDO SOBRE AS NECESSIDADES FISIOLÓGICAS DO EMPREGADO - NÃO OCORRÊNCIA NA HIPÓTESE DOS AUTOS. A Constituição Federal de 1988 representa a decisão política fundamental do povo brasileiro acerca de quais valores devem nortear a condução dos negócios públicos e privados em nosso País. Nessa senda, a força normativa de seus preceitos impõe-se tanto às relações firmadas com as entidades da Administração Pública quanto àquelas estabelecidas entre particulares, pois, do contrário, estar-se-ia permitindo que a autonomia da vontade se sobrepujasse aos direitos e garantias fundamentais estabelecidos pelo poder constituinte originário, o que, desde que superado o formalismo positivista tão prestigiado no século XIX e na primeira metade do século XX, não mais se admite, tendo em vista o reconhecimento do conteúdo eminentemente valorativo dos princípios fundamentais positivados em nossa Carta Política. Em face disso, ao firmar o contrato de trabalho com o seu empregador, o empregado não se despoja dos direitos inerentes à sua condição de ser humano, que devem ser respeitados pelo tomador dos serviços, em face dos postulados da dignidade da pessoa humana e da boa-fé objetiva (arts. 1º, IV, da Carta Magna e 422 do Código Civil). Tendo essas premissas como norte interpretativo, o TST tem decidido reiteradamente que a restrição ao uso de toaletes por parte do empregador, em detrimento da satisfação das necessidades fisiológicas do empregado,



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

pode configurar lesão à sua integridade física, mormente quando ela vem acompanhada de admoestações oriundas do tempo despendido pelo trabalhador com as referidas necessidades, ocasionando, assim, a condenação da empresa ao pagamento de danos morais. Na hipótese dos autos, foi registrado no acórdão regional que a reclamante não se desincumbiu de demonstrar satisfatoriamente o fato constitutivo de seu direito, qual seja, a ocorrência de constrangimento quanto à adoção da medida; não há comprovação de que medida adotada pela reclamada lesionava a integridade física da empregada; e não há, também, demonstração de que tenha sido atingida sua honra, imagem, integridade psíquica e liberdade pessoal, de modo a fazer jus à indenização por danos morais. Recurso de revista não conhecido. (RR-184500-97.2008.5.18.0002, Rel. Min. Vieira de Mello Filho, 1ª Turma, DEJT de 12/8/2011)

Entretanto, nos presentes autos, a discussão se reavivou à luz do Anexo II da NR 17 do MTE.

Pois, atento à peculiaridade deste caso, cujo pedido formulado pela autora parte da indicação objetiva de ilicitude da conduta empresarial pelo seu desacordo com disposição contida na referida NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego, e em que a peça defensiva da reclamada se articula nesse sentido, estando os pressupostos de incidência da aludida norma bem retratados no acórdão, permito-me rever o entendimento até então adotado a respeito do tema à luz dos comandos normativos contidos na norma regulamentar em comento, que ainda não foram objeto da merecida atenção.

Embora a Corte regional tenha se valido, no caso, da ponderação de valores para decidir a questão, avaliando que não houve excessos na conduta patronal, entendo que emerge um novo parâmetro para equacionamento da questão.

Ademais, não vislumbro na situação em exame a existência de óbices processuais à apreciação da pretensão da trabalhadora.

Observo que, do acórdão, é possível extrair a informação de que havia algum controle do uso do banheiro e em que termos ele se dava (consoante trechos negritados), ainda que o conjunto



PROCESSO N° TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

probatório tenha sido interpretado pelo julgador regional de modo a compreender que não havia, naquele cenário fático descrito, exorbitância por parte do empregador em relação ao exercício do poder diretivo.

Assim, de plano, considero impertinente equacionar o recurso à luz do óbice da Súmula n° 126 do TST.

As normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho revelam-se como importante instrumento de densificação e concretização dos mandamentos constitucionais de proteção à saúde e à segurança no trabalho e têm se agigantado, nos últimos tempos, como respostas eficientes do Poder Público aos principais riscos ambientais verificados em cada setor. Normalmente, tal produção normativa decorre da ponderação e da reflexão de pesquisadores a respeito das formas mais típicas de adoecimento em cada setor produtivo e das maneiras mais eficientes de evitá-lo.

Não foi diferente o processo de elaboração do Anexo II da NR 17, que toca especificamente aos operadores de teleatendimento. Essa norma, editada por meio da Portaria SIT n° 09, de 30 de março de 2007, foi resultado de um trabalho de diagnóstico das condições de trabalho em *call centers* por pesquisadores de escola, como é o caso da dissertação de mestrado do Médico do Trabalho e Auditor Fiscal do MTE Airtton Marinho da Silva, intitulada "*A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios*" (Programa de Pós Graduação em Saúde Pública da Faculdade de Medicina da UFMG. 2004).

É importante observar que as medidas previstas na referida NR se apresentam como resposta necessária ao panorama atual de adoecimento dos trabalhadores desse setor. Ou seja, para além das pesquisas que deram ensejo à edição da norma em 2007, estudos produzidos recentemente indicam a permanência do quadro de adoecimento entre as atendentes de *call center*.

A realidade encontrada por Ruy Braga, na pesquisa empírica realizada em São Paulo, é de lesões por esforço repetitivo, tendinites, doença de *menière*, crises de vertigem repentinas associadas a zumbidos nos ouvidos e surdez progressiva, quadros depressivos agudos, **infecções urinárias**, obesidade, hipertensão e calos vocais (BRAGA, Ruy.



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista. São Paulo: Boitempo, 2012. p.190).

Rosenfield, em sua pesquisa empírica, dá notícia de casos frequentes de lesões por esforço repetitivo ou distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORTs) e depressão, reportando-se, ainda, a relatos de suicídio no local de trabalho (ROSENFELD, Cinara Lerrer. *A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória.* In ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários.* São Paulo: Editora Boitempo, 2009. p. 179).

Cláudia Mazzei, por sua vez, atestou a ocorrência de LER/DORT, problemas auditivos, problemas relacionados à voz e transtornos mentais de diferentes naturezas (alcoolismo, depressão, estresse, neurastenia, fadiga, neurose profissional, etc) (NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. *As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho?* In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários.* São Paulo: Editora Boitempo, 2009. p. 191-192).

Fábio Pimentel Silva também informa sobre casos de LER, problemas na audição, na fala e na coluna, distúrbios do sono, depressão e ansiedade e, ainda, **infecções urinárias**, potencialmente decorrentes do controle excessivo do uso do sanitário (SILVA, Fábio Pimentel Maria da. *Trabalho e emprego no setor de telemarketing* [Dissertação de mestrado]. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP. Orientador: Ruy Braga. 2010) .

Mônica Duarte Cavaignac igualmente foi a campo e extraiu em pesquisa realizada em uma grande empresa de teleatendimento na capital do Ceará o dado de que 57% dos trabalhadores da empresa declaram ter adquirido pelo menos um problema de saúde no trabalho, sendo que, nesse grupo, observou-se 45,94% dos trabalhadores ostentando LER/DORT; 23,39% apresentando quadros de estresse, alterações no sistema nervoso e síndrome do pânico; 10,81% com problemas relacionados à audição; 7,43% com problemas relacionados à voz; 3,36% com problemas alusivos à visão; e, por fim 2,03% com gastrite, inclusive nervosa (CAVAIGNAC, Mônica Duarte. *Precarização do trabalho e operadores de telemarketing.* *Revista Perspectivas*, São Paulo, v.39, p. 47-74, jan/jun 2011).



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

Também há consenso epidemiológico quanto ao surgimento das seguintes doenças, de acordo com Pena, Cardim e Araújo: LER; patologias da voz (laringopatias em geral), em particular disfonias com lesões de cordas vocais; distúrbios psíquicos e manifestações neuróticas diversas, como alterações psicorgânicas relacionadas ao estresse; alterações gastrintestinais diversas, **distúrbios miccionais e vesiculares**; fadiga psíquica, alterações psicoendócrinas de ciclos menstruais; ergoftalmia; mudança de hábitos alimentares e outros (PENA, Paulo Gilvane Lopes; CARDIM, Adryanna e ARAUJO, Maria da Purificação N. *Taylorismo cibernético e Lesões por Esforços Repetitivos em operadores de telemarketing em Salvador- Bahia. Cadernos CRH [online]. 2011, vol.24, pp. 133-153).*

As queixas sobre a duração reduzida do intervalo e o controle do uso de banheiro, bem como sobre o ritmo do trabalho e o monitoramento excessivo das ligações aparecem com solidez nas entrevistas realizadas por esses pesquisadores.

Corroborando esse quadro, dados fornecidos pelo Ministério da Previdência e Assistência Social, por meio do Anuário Estatístico da Previdência Social (doravante INSS), revelam uma significativa quantidade de acidentes do trabalho no setor. Desde 2007 o total de acidentes registrados pela Previdência foi superior a três mil ocorrências, entre elas sempre mais de mil doenças ocupacionais. A subnotificação dos dados acidentários, entretanto, mascara o número efetivo de doenças no setor (FILGUEIRAS, Vitor; DUTRA, Renata. *Adoecimento no telemarketing e regulação privada: a invisibilização como estratégia.* 2014).

Por isso a relevância de se trazer o trato específico e responsivo das normas regulamentares em matéria de medicina e segurança do trabalho para o âmbito da efetivação dos valores constitucionais da saúde e também da dignidade de quem trabalha.

Essas normas paulatinamente têm se aperfeiçoado no sentido de reconhecer como bem jurídico a ser protegido, na regulação do ambiente do trabalho, não apenas a saúde e a segurança, mas também a dignidade dos trabalhadores. A distância entre o cumprimento das disposições impostas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, como política



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

pública de regulação do trabalho institucionalmente eleita, e a preservação do valor constitucional da dignidade de quem trabalha é menor que se julga e, por isso mesmo, merece atenção.

Primeiramente, o art. 7º da Constituição Federal, cujo *caput* se reporta a "direitos dos trabalhadores urbanos e rurais", sem a limitação da extensão desses direitos a uma relação jurídica tipificada, prevê a redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança (XXII) e o pagamento dos adicionais de penosidade, insalubridade e periculosidade, na forma da lei (XXIII). Também consta do dispositivo constitucional a prescrição dos limites para as jornadas diária, semanal e anual de trabalho (incisos XIII, XIV, XV, XVI e XXVII), numa clara tutela do direito fundamental à saúde dos trabalhadores.

Depreende-se da análise do Texto Constitucional que os direitos ali enunciados, além de dever do Estado, revestem-se de eficácia horizontal, eis que sua observância é imposta para as relações de trabalho *lato sensu* estabelecidas entre particulares.

Essa leitura ganha mais fôlego a partir da tutela constitucional do meio ambiente, cuja responsabilidade por reparação de lesões, nos termos do art. 225, § 2º e § 3º, da Constituição Federal, pertence, de forma objetiva, àqueles que se beneficiam da sua exploração e causam danos. E, por força do art. 200, VIII, do Texto Constitucional, na tutela geral do meio ambiente inclui-se a tutela do meio ambiente do trabalho.

Ademais, é imposta constitucionalmente a tutela do meio ambiente como princípio que rege a ordem econômica, nos termos do art. 170, VI, da Constituição de 1988.

Não se pode descurar que o bem jurídico da saúde e, em especial, da saúde no trabalho, não pode ser dado como assegurado apenas quando se constata uma situação de ausência de doença. A saúde, na verdade, associa-se a estado de bem-estar (DEJOURS, Christophe. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2006) que pressupõe o gozo pleno, pelo indivíduo, dos direitos da personalidade. Ou seja, pressupõe uma condição de trabalho que assegure ao ser humano o valor da dignidade.



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

Sarlet conceitua dignidade da pessoa humana como:

(...) a qualidade intrínseca e distintiva reconhecida em cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, nesse sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e co-responsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos, mediante o devido respeito aos demais seres que integram a rede da vida (SARLET, Ingo Wolfgang. *Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010. p. 70).

A respeito da ergonomia, a Norma Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego (1978) inicialmente foi suscitada, por analogia, na parte em que se destinava à regulamentação do pessoal que trabalha em escritórios.

A lacuna normativa quanto às condições específicas dos operadores de *telemarketing* efetivamente representava entrave à atuação dos fiscais do trabalho e do próprio Ministério Público do Trabalho, como concluiu Airton Marinho da Silva em sua pesquisa, sobretudo no que concerne ao adoecimento dos trabalhadores.

A ausência de previsões pertinentes para coibir os novos e sofisticados mecanismos de controle do ritmo de trabalho e redução dos tempos mortos, assim como para minorar o sofrimento dos trabalhadores pela restrição a *scripts* fechados e pelo assédio das gerências e dos clientes, entregava a esse setor capitalista a autorização tácita para uma reprodução predatória.

Somente em março de 2007 a atuação do Poder Executivo supriu essa lacuna com a inclusão do Anexo II na NR nº 17, para tratar especificamente da situação dos trabalhadores em "teleatendimento/*telemarketing*".



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

A demora na normatização, contudo, parece ter sido útil para que ela fosse uma resposta efetiva às práticas prejudiciais verificadas no ambiente de trabalho do *telemarketing*. As disposições normativas contidas na NR respondem, de forma direta, a boa parte dos problemas relatados nas pesquisas sociológicas aqui revisitadas e de forma mais abrangente, em muitos aspectos, à própria legislação do trabalho (DUTRA, Renata Q. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers*. São Paulo: LTr, 2014).

A pretensão de interferir, de forma consistente, nos processos de trabalho do *telemarketing* para afastar práticas ofensivas à saúde física e mental dos trabalhadores, sobretudo reduzindo ritmo e intensidade do trabalho, assim como o respaldo técnico em estudos das áreas de saúde no trabalho são evidentes no texto final aprovado. A coercibilidade da norma se ampara no art. 200 da CLT e abre caminho para o estabelecimento de nexos causais entre determinados tipos de lesões à saúde e a atividades realizadas sem obediência aos seus mandamentos

A respeito da organização do trabalho, vale a transcrição da avançada disciplina do anexo II da NR 17:

5.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.3.2. Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

5.4. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

5.4.1. As pausas deverão ser concedidas:

1. fora do posto de trabalho;
2. em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;
3. após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.4.1.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos.

5.4.3. Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/telemarketing de até 04 (quatro) horas diárias, deve ser observada a concessão de 01 pausa de descanso contínua de 10 (dez) minutos.

5.4.4. As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

5.4.4.1. O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

5.4.4.2. Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

5.4.5. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

5.5. O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

5.6. A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

5.8. Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

E a disciplina rígida quanto ao uso do sanitário também foi objeto de consideração da NR, que, em seu item 5.7, coíbe qualquer restrição dos teleoperadores ao uso do banheiro: "Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho **a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações**".

Embora já existam, como destacado em alguns dos resultados de investigações apontados acima, casos de adoecimento de trabalhadores em *call center* em razão do controle do uso do sanitário, como se constata a partir da notificação de casos reiterados de infecções urinárias e problemas miccionais, fica claro a partir da prescrição da NR, notadamente se contextualizada em relação aos diversos outros dispositivos que a compõem, que existe uma percepção alargada do conceito de saúde como estado de bem-estar que se projeta para uma dimensão da dignidade do sujeito que trabalha.

As disposições do Anexo II da NR 17 permitem perceber que o Executivo exerceu seu poder regulamentar em matéria de saúde e segurança do trabalho voltando-se não apenas para a proteção da integridade física do trabalhador, mas também para a tutela de sua integridade mental e, em última análise, de sua própria dignidade, num resgate valioso dos parâmetros constitucionais de proteção.

E, havendo uma normatização disciplinadora das condições de trabalho que permite contemplar a dignidade dos trabalhadores do setor, resulta mitigada a margem de ponderação de



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

valores da qual o Poder Judiciário vinha lançando mão com fundamento na lacuna normativa.

No caso, a leitura do item 5.7 da NR 17 é taxativa no sentido de que o acesso do trabalhador ao banheiro em qualquer momento da jornada deve ser assegurado, quantas vezes for necessário. Desse modo, a tão só vinculação da possibilidade de ir ao banheiro às pausas estabelecidas na norma já se constitui numa restrição à liberdade de disposição do próprio corpo ali assegurada.

Disso se extrai que o simples fato de ter de pedir autorização para ir ao banheiro, ainda que essa autorização seja sempre deferida pelo empregador, no tempo que lhe convier, representa uma extrapolação inadmissível do poder diretivo do empregador para colonizar aspectos inerentes à autonomia corporal do sujeito que trabalha, traduzindo-se em constrangimento e submetendo o empregado, de alguma maneira, ao uso que o empregador queira fazer da frequência ao sanitário. A existência do pedido de autorização para ir ao banheiro, como regra, por si só, configura a prática de controle e se desajusta ao disposto na norma.

E, no caso, ficou confesso na peça defensiva empresarial, devidamente registrada no acórdão, que a empresa permitia a ida dos empregados ao banheiro de forma vinculada aos momentos de repouso:

A reclamada, em sua peça contestatória (seq. 13), afirmou que a reclamante gozava regularmente de um intervalo de 20 minutos para repouso e alimentação, além de 2 intervalos de 10 minutos para descanso, e, ainda, uma pausa para ir ao banheiro de 5 minutos, de acordo com os preceitos contidos na NR17 (5.4.1), pelo que sustenta a inexistência de dolo ou culpa da reclamada capaz de gerar o direito à reparação.

Ficou relatado, ademais, pela prova testemunhal, que a ida ao sanitário não prescindia do pedido de autorização ao superior hierárquico (ainda que sempre deferido) e que o uso de uma segunda ida ao sanitário, além dessas pausas, embora não fosse proibido pela empresa, implicava algum constrangimento para os empregados.



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

Ademais, o conhecimento da precária condição de trabalho dessas atendentes e da possibilidade de dispensa sem justa causa (aliás, largamente utilizada pelos empregadores do setor, visto que se trata do ramo econômico com um dos maiores índices de rotatividade setorial), aliados à simples existência de um regramento quanto ao uso do sanitário, torna implícito nessa organização do trabalho que o uso considerado "excessivo" do banheiro acarretará constrangimentos profissionais para o empregado.

O controle, por meio da submissão de cada uma das idas do trabalhador ao sanitário à prévia autorização do empregador, e o estabelecimento prévio de momentos preferenciais que os empregados possam ir ao banheiro (confessos pela empresa e retratados no acórdão no caso concreto) torna constrangedora, excepcional e desprovida da preservação da intimidade eventual ida ao banheiro que ocorra fora desses parâmetros. Ademais, transfere para o empregador o controle sobre uma dimensão íntima e inerente ao exercício da mais primeva autonomia pelo ser humano adulto.

Essa disciplina imposta pelas empresas de *call center* em geral e pela reclamada no caso concreto encontra-se expressamente coibida pela NR 17, anexo II, do MTE e submete os trabalhadores em geral e a reclamante em específico a constrangimento diário, de natureza eventualmente sutil e até velada, mas inequivocamente danosa aos direitos da personalidade de quem trabalha, e com possíveis consequências, de longo prazo, para a saúde da obreira.

Quanto às necessidades empresariais de que o atendimento não seja interrompido, cumpre observar que o eventual uso de má-fé da faculdade de ir ao banheiro por um trabalhador, como forma de se furtar ao serviço, além de ser algo de difícil verossimilhança, deve ensejar uma preocupação da empresa na solução específica dos casos desviados, lançando mão de medidas previstas na legislação trabalhista. Não é o caso de adoção de uma política geral de controle das idas ao banheiro dos empregados, presumindo má-fé dos trabalhadores quanto ao exercício de faculdade de fazê-lo por si próprios. O lugar que se atribui ao cidadão-trabalhador nesse juízo moral prévio e implícito também importa violação da dignidade de que todos somos titulares.



PROCESSO Nº TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

Destaque-se que a atividade de teleatendimento não é a única que opera serviços ininterruptos e, no entanto, tem se diferenciado de outras atividades que tais (podemos citar inúmeros exemplos, desde atividades de manuais de produção ininterrupta, como pavimentação de vias públicas, até serviços de atendimento a emergências, como médicos, bombeiros e serviços de vigilância armada), não pelo caráter ininterrupto do teleatendimento, mas pela **escolha** de um método de gestão do trabalho autoritário, ofensivo e excessivamente rigoroso na tomada do trabalho humano.

A localização do problema especificamente no setor, a despeito da existência de tantos outros que operam serviços de natureza contínua, só leva a crer que longe de tolerar a submissão dos empregados a tais restrições e constrangimentos, o que se impõe, no caso, é uma resposta judicial adequada ao problema, que permita que os gestores do setor revejam práticas deletérias e nocivas à saúde e ao bem-estar da categoria.

Portanto, tendo os fatos narrados ocorrido já sob a égide da referida norma regulamentar, que confere densidade e conteúdo normativo ao princípio da dignidade humana no âmbito das relações de trabalho em *call center*, e sensível à emergência da discussão em torno da norma nesse processo, revejo meu entendimento inicial sobre o tema, para considerar que a existência de controle em relação ao uso do sanitário - seja por meio de mera exigência de pedido de autorização para ida ao banheiro, seja por meio da vinculação a pausas intervalares específicas - configura conduta antijurídica que ofende a dignidade das trabalhadoras em *call center*.

Conheço do recurso de revista, por violação dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal.

2 - MÉRITO

2.1 - ATENDENTE DE TELEMARKETING - CALL CENTER - CONTROLE DO USO DO BANHEIRO - ANEXO II DA NR 17 DO MTE - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS



PROCESSO N° TST-RR-172800-74.2013.5.13.0007

Conhecido o recurso de revista por violação dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e em face de todos os fundamentos expostos, **dou provimento** ao apelo para julgar procedente a reclamação trabalhista, condenando a reclamada a pagar à trabalhadora indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

ISTO POSTO

ACORDAM os Ministros da 7ª Turma do Tribunal Superior do Trabalho, por unanimidade, conhecer do agravo de instrumento e, no mérito, dar-lhe provimento para processar o recurso de revista. Por unanimidade, conhecer do recurso de revista, por violação dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e, no mérito, dar-lhe provimento para condenar a reclamada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Brasília, 25 de Maio de 2016.

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

MINISTRO VIEIRA DE MELLO FILHO
Relator