

A Terceira Turma do Tribunal Superior do Trabalho condenou a Brasil Telecom Call Center S.A. a pagar indenização por dano moral de R\$ 6 mil a uma agente de atendimento que teve salários descontados e recebeu punições em razão de atrasos na jornada, que, na verdade, decorriam da lentidão do sistema tecnológico da própria empresa. De acordo com os ministros, a conduta do empregador atentou contra a dignidade e o bem-estar da trabalhadora.

A agente relatou que foi punida com advertências, suspensão e descontos salariais de até R\$ 47 por mês em função dos 15 minutos diários despendidos entre a sua chegada ao serviço e o login no computador, quando efetivamente o horário de entrada era registrado. A empresa considerava esse tempo como atraso, mas, segundo a empregada, a demora correspondia somente ao período necessário para ligar a máquina e abrir os programas, antes de registrar a senha no sistema.

Em sua defesa, a Brasil Telecom afirmou que os computadores eram eficientes e céleres para viabilizar a atividade de call center. "Como empresa desse ramo, é evidente que a própria empregadora se prejudicaria financeiramente com máquinas obsoletas", alegou.

O juízo da 5ª Vara do Trabalho de Campo Grande (MS) julgou procedentes os pedidos e determinou o reembolso dos salários e o pagamento de indenização de R\$ 10 mil, após constatar por meio de testemunhas a versão da agente. Segundo o juiz, os atrasos resultaram do sistema deficiente do controle de jornada, e as punições indevidas desencadearam estresse e motivaram a atendente a pedir demissão. Nos termos da sentença, o correto seria marcar o ponto quando a empregada entrasse no estabelecimento.

Apesar de reconhecer o dano moral em função da suspensão e das advertências injustas, o Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (MS) reduziu a indenização para R\$ 3,5 mil, por considerar o valor anterior desproporcional à natureza e à repercussão da ofensa. A condenação quanto ao ressarcimento dos descontos salariais foi mantida.

Relator do recurso da atendente ao TST, o ministro Mauricio Godinho Delgado votou no sentido de majorar a reparação para R\$ 6 mil, ao entender que o valor estabelecido pelo Regional foi módico diante da conduta ilícita da Brasil Telecom. De acordo com ele, a empresa atentou contra a dignidade, a integridade psíquica e o bem-estar individual da empregada, portanto houve dano moral a ser indenizado com base no artigo 5º, inciso X, da [Constituição Federal](#) e nos artigos 186 e 927 do [Código Civil](#)

A decisão foi unânime.

(Guilherme Santos/CF)

Processo: [RR-1112-44.2013.5.24.0005](#)

[Fonte: TST, 30 de novembro de 2016](#)