



Empregada é indenizada por desenvolver síndrome de Burnout

Uma operadora de *call center* que trabalhava na empresa Atento vai receber indenização por danos morais devido ao desenvolvimento de Síndrome de Burnout, conhecida como síndrome do esgotamento profissional, ocasionada pelo ritmo estressante de trabalho. A decisão é da 3ª Turma do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em Goiás.

A juíza de primeiro grau Fabíola Martins havia condenado a empresa ao pagamento de horas extras, indenização por danos morais e reversão da dispensa por justa causa. No recurso ao TRT, a empresa alegou que a dispensa por justa causa aconteceu porque a trabalhadora xingou um cliente. Já quanto à indenização por danos morais, a empresa argumentou que não é devida, pois sempre orienta os teleoperadores a desligarem o telefone quando os clientes são grosseiros e mal educados, e que por isso eles teriam no máximo, “o dissabor de ouvir algo desagradável”.

Para o relator do processo, desembargador Geraldo Rodrigues do Nascimento, as provas constantes dos autos evidenciam estarem presentes todos os elementos indispensáveis à responsabilização civil da empresa. Conforme consta da perícia médica, ficou caracterizada a relação de causa (estresse laboral) e efeito (síndrome de Burnout).

O perito ainda destacou que “é de conhecimento técnico-científico o evidente risco psíquico para a atividade de teleatendimento”. Ele também citou a Norma Regulamentadora 17 do Ministério do Trabalho e Emprego, que estabelece a garantia de pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante. Conforme depoimento de testemunha, a empresa não concedia esse intervalo previsto na NR-17 se as pausas legais já tivessem sido concedidas.

Justa causa

A turma também entendeu que a demissão por justa causa da trabalhadora por ter ofendido cliente não deveria ter sido aplicada, já que a obreira teve problema psíquico diagnosticado em data próxima ao ocorrido. “Embora tenha sido extremamente rude com o cliente, entendo, assim como a juíza de origem, que, naquele contexto, não deveria ter sido aplicada penalidade disciplinar máxima”, argumentou o relator. Segundo ele, o fato de o cliente ter se irritado com o procedimento adotado pela empresa foi agravado pelo estado psíquico da empregada.

A teleoperadora havia pedido inicialmente R\$ 15 mil de indenização por danos morais, mas a juíza da primeira instância fixou em R\$ 4 mil. Entretanto, o relator acolheu divergência apresentada pelo desembargador Elvecio Moura, aumentando o valor da indenização para R\$ 5 mil, pois “melhor atende às finalidades da compensação pecuniária” e não importa em enriquecimento sem causa. A teleoperadora também vai receber as horas extras e as demais verbas trabalhistas devidas em razão da nulidade da justa causa.

Síndrome de Burnout

A síndrome de burnout, ou síndrome do esgotamento profissional, é um distúrbio psíquico que tem como principal característica o estado de tensão emocional e estresse crônicos provocado por condições



de trabalho físicas, emocionais e psicológicas desgastantes. A síndrome se manifesta especialmente em pessoas cuja profissão exige envolvimento interpessoal direto e intenso. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TRT-18.*

RO – 0001922-31.2011.5.18.0013

Date Created

16/03/2013