

5ª CÂMARA (TERCEIRA TURMA)  
0019900-11.2009.5.15.0066 RO - RECURSO ORDINÁRIO  
VARA DO TRABALHO DE RIBEIRÃO PRETO 3A  
RECORRENTE: SANDRA APARECIDA VIEIRA  
RECORRIDO: BRASIL CENTER COMUNICAÇÕES LTDA.  
JUIZ SENTENCIANTE MARCELO ALVES GOMES

JUSTA CAUSA. ATENDENTE DE "TELEMARKETING" QUE RIDICULARIZA CLIENTE COM GAGUEIRA. CARACTERIZAÇÃO. A gagueira é um distúrbio de fluência involuntário, e seus portadores, em sua maioria, sofrem muito com a dificuldade de aceitação da própria deficiência. O medo de falar e ser ridicularizado por seu ouvinte, a frustração por não conseguir agir dentro do padrão esperado, a sensação de incompetência, são todos sentimentos que já trazem um intenso desconforto pessoal àquele que gagueja.

Portanto, discriminar pessoas que têm gagueira é tão errado quanto ridicularizar ou discriminar pessoas com qualquer outra deficiência. Ademais, sabe-se o quanto é importante a comunicação para essas pessoas, que tanto se esforçam para conseguir se expressar sem bloqueios. Falar ao telefone, por ex., é algo que requer todo um preparo psicológico para o portador de gagueira. Diante disso, é totalmente reprovável a conduta de empregada que, na função de atendente de "telemarketing", ridiculariza cliente que fala com gagueira ao telefone, rindo dela e imitando seu jeito de falar para os colegas de trabalho. Agindo assim, a empregada violou gravemente o princípio da dignidade humana - o mais relevante fundamento da República Federativa do Brasil (Constituição Federal, art. 1º, inc. III) e cometeu falta grave a ensejar a ruptura contratual por justa causa, principalmente porque trabalhava numa atividade cujo foco é justamente o atendimento ao público em geral, sendo inadmissível a maneira como reagiu diante da deficiência alheia. Todo ser humano deve ser tratado com urbanidade e respeito, independentemente de ser ou não portador de alguma deficiência, mas, em sendo, a situação reclama ainda maior solidariedade e compreensão.

Recurso não provido.

Vistos etc.

Inconformada com a r. sentença de fls. 279/284, que julgou improcedente a reclamação, recorre a reclamante, às fls. 287/305, alegando que a justa causa para sua dispensa não pode ser mantida. A autora, que trabalhava na função de atendente de telemarketing e foi dispensada por ter debochado de uma cliente gaga durante atendimento, não se conforma com a dispensa e justifica sua atitude dizendo ter acionado a tecla "mute" para que a cliente não escutasse seu riso involuntário, não tendo culpa se o dispositivo que pausa a ligação não funcionou; ressalta que o marido da cliente, ao reclamar do ocorrido, reconheceu que, apesar de tudo, ela foi bem atendida; aduz, também, que embora tenha assinado o recebimento do Código de Ética da empresa, não teria condições de ler todas as páginas no momento da contratação; finaliza dizendo que a reclamada agiu com rigor excessivo ao dispensá-la justamente. Pede provimento.

Isentada a reclamante do recolhimento de custas processuais (fl.284).

Contrarrazões às fls. 307/312.

Ausente Parecer da D. Procuradoria do Trabalho, nos termos do Regimento Interno deste E. Tribunal.

É o relatório.

V O T O

Conheço do recurso, porque atendidos os pressupostos legais de admissibilidade.

É incontroverso nos autos que a reclamante, trabalhando na função de atendente de telemarketing no Call Center de uma empresa de telefonia celular, debochou de uma cliente gaga que pedia informações ao telefone. Do ocorrido a empregadora ficou ciente através de reclamação formal feita pelo marido da cliente e houve por bem demitir a empregada por justa causa. As ligações foram gravadas (fl. 277), encontram-se transcritas nos autos às fls. 269/275, e a autora reconheceu que os diálogos ali retratados guardam correspondência com os fatos (fl. 267).

A perita grafotécnica transcreveu a gravação de áudio da conversa mantida entre a cliente Juliana e a atendente (ora reclamante) Sandra. Da transcrição, destaco o seguinte trecho:

"SANDRA: Tudo bem senhora, em que posso ajudá-la?

JULIANA: Hã, hã, hã, eu quero hã, eu quero saber até, até, quando eu tô, eu tô, hã, hã, hã, hã, participando da promoção dos seis centavos.

SANDRA: Certo, só um momento. (Neste momento, a atendente deixa a linha em pausa e começa a imitar a voz da cliente, "Hã, Hã, Hã", ouvem-se risos, muitos risos). Nossa Senhora, Nossa Senhora, Meu Deus. Muda ainda, meu Deus do céu. (A cliente continua em pausa na linha). Ao fundo mais vozes e uma voz, aparentemente masculina, pergunta "Como é que ela faz aí?" Hã, hã, hã, hã, hã (muitos risos mais uma vez, muitos risos). "Seis centavos", repete, gaguejando, tentando imitar a voz da cliente. (Risos, muitos risos.) Nossa Senhora, que agonia que me dá, gente de Deus, olha. (Risos, muitos risos). Deus do céu que agonia, hã, hã (risos). Deus me perdoa, Senhor. Senhor me perdoa, tira esses maus pensamentos de minha cabeça, Pai (risos ao fundo)."

Como se vê, o deboche é patente. Na audiência em que reconheceu a veracidade do diálogo, a autora se justificou dizendo estar muito nervosa naquele instante, pois sua supervisora a estava pressionando. Em recurso, ainda assegura ter acionado a tecla "mute" do aparelho para que a cliente não escutasse seu riso involuntário, não tendo culpa se o dispositivo que pausa a ligação não funcionou; ressalta que o marido da cliente, ao reclamar do ocorrido, reconheceu que, apesar de tudo, ela foi bem atendida; aduz, também, que embora tenha assinado o

recebimento do Código de Ética da empresa, não teria condições de ler todas as páginas no momento da contratação.

Diante disso, resta saber se foi correto o procedimento da empresa que, ciente do ocorrido, resolveu dispensar a autora por justa causa.

A cliente foi alvo de gozação pela atendente pelo fato de falar com gagueira. A gagueira é um distúrbio de fluência, caracterizada por repetições, alongamentos ou bloqueios de sons ou de sílabas ou pela evitação dessas disfluências, sendo causada por um mau funcionamento de áreas do cérebro relacionadas à temporalização da fala, o que diferencia as pessoas gagas daquelas que são fluentes.

Os indivíduos portadores de gagueira, em sua maioria, sofrem muito com a dificuldade de aceitação da própria deficiência. O medo de falar e ser ridicularizado por seu ouvinte, a frustração por não conseguir agir dentro do padrão esperado, a sensação de incompetência, são todos sentimentos que já trazem um intenso desconforto pessoal àquele que gagueja.

Portanto, discriminar pessoas que têm gagueira é tão errado quanto ridicularizar ou discriminar pessoas com qualquer outra deficiência.

De fato, não se pode negar que há os que referem pouco sofrimento em relação ao fato de serem diferentes dos outros por conta de alguma deficiência - são aqueles que conseguiram transcender a deficiência, superando os limites que lhe são impostos todos os dias - mas temos de reconhecer que são raras as pessoas que conseguem aceitar um distúrbio e nele enxergar uma experiência de crescimento.

Em entrevista ao Jornal "O Estado de São Paulo", em 04/11/06, o celebrado escritor português José Saramago, prêmio nobel de literatura de 1998, relata:

"O meu problema foi, e continua a ser, o tartamudeio, a gagueira. Aqueles que gozam da sorte de uma palavra solta, de uma frase fluida, não podem imaginar o sofrimento dos outros, esses que no mesmo instante em que abrem a boca para falar já sabem que irão ser objeto da estranheza ou, pior ainda, do riso do interlocutor. Com a passagem do tempo acabei por criar, sem ajuda, pequenos truques de elocução, usar os bloqueios leves como pausas propositadas, perceber com antecipação a sílaba onde irei ter dificuldades e mudar a construção da frase, etc. Curiosamente, se tiver de falar para cinco mil pessoas estarei mais à vontade do que a falar com uma só. Salvo em situações de extremo cansaço nervoso, hoje sou capaz de controlar adequadamente o meu débito verbal. A gagueira, no meu caso, passou a ser uma pálida sombra do que foi na infância e na adolescência. Aprendi à minha própria custa".

Ao tratar do estigma da gagueira, o Instituto Brasileiro de Fluência (IBF), em seu sítio na Internet, esclarece que as pessoas que gaguejam geralmente são tidas como nervosas, tensas e desajustadas emocionalmente, mas estes são grandes estereótipos, pois, atualmente, sabe-se que a gagueira é involuntária, e inúmeras pesquisas afirmam que esse padrão de fala possui uma base orgânica (neurofisiológica); dessa forma, as alterações emocionais seriam conseqüência de anos de má convivência com a gagueira e resultado de vivências

comunicativas frustrantes. Disso se pode concluir o quanto é importante a comunicação para aqueles que têm problema na fala, que tanto se esforçam para se expressar sem bloqueios. Se a mera ansiedade do ouvinte já é uma situação difícil e constrangedora para o gago, é possível imaginar o estrago psicológico que causa a rejeição ou o sarro dos fluentes em relação a seu problema. ("[www.gagueira.org.br](http://www.gagueira.org.br)" - acessado em 07/04/2010).

Infelizmente, a sociedade tem adotado uma postura de riso e chacota diante da gagueira, tratando-a como comédia e avaliando muito negativamente o distúrbio. As pessoas, de um modo geral, pensam que se o gago se esforçar ele conseguirá falar sem gaguejar, e que se em um momento pode falar sem bloqueios poderá falar fluentemente de novo se quiser, desde que se concentre, e nada disso é verdade. A gagueira é um distúrbio involuntário e intermitente, que exige de seus portadores uma maior maturidade no enfrentamento da vida, para conseguir aceitar os limites e frustrações que lhe são impostos na realização de uma atividade tão simples para o ser humano que é a comunicação.

Como a sociedade, de uma maneira geral, espera sempre que os "deficientes" se limitem a ocupar os papéis ditados por seus estereótipos, as pessoas que gaguejam se preocupam bastante com as punições sociais advindas do estigma e relutam em expor seu problema publicamente, justamente porque tendem a se autoavaliar negativamente e a se sentir inferiores. Falar ao telefone, por ex., é algo que requer todo um preparo psicológico para o portador de gagueira.

No citado e bem elucidativo site do Instituto Brasileiro de Fluência há um espaço destinado exclusivamente à questão do uso do telefone por pessoas que gaguejam; elas são incentivadas a usá-lo para enfrentar o medo, mas para isso são muitas as orientações dos especialistas. Primeiramente, sugerem que a pessoa tenha clareza a respeito do motivo pelo qual está ligando, sendo conveniente anotar em um papel o que gostaria de falar com o destinatário; se estiver nervosa, é melhor ligar antes para um amigo ou parente, isso ajuda a relaxar e coloca o cérebro no estado de concentração ideal para fazer a ligação mais difícil. Aconselham que se, durante a ligação, "você sentir que está prestes a bloquear, deixe-se gaguejar, tente não forçar as palavras e, o mais importante, lembre-se de falar lentamente. Não se preocupe muito com os silêncios, porque eles ocorrem em qualquer conversação. Concentre-se naquilo que você tem a dizer. Seu objetivo deve ser comunicar a mensagem, não importa se gaguejando ou não. Preste atenção à sua fala fluente. Muitas pessoas que gaguejam esquecem de seus momentos de fluência e dão ênfase apenas à gagueira. Saboreie sua fluência. Faça outras ligações quando se sentir mais fluente, aproveite os momentos de maior confiança. A fala fluente alimenta a confiança e a confiança alimenta a fala fluente. Ver-se no espelho enquanto fala ao telefone pode ajudar. O cérebro modifica a forma como controla a fala quando é retroalimentado por informações sensoriais que normalmente não estão presentes na fala espontânea. Se você foi persistente e conseguiu se comunicar bem em uma ligação difícil, lembre da sensação agradável que uma ligação bem sucedida proporciona."

Com tantas orientações sobre como proceder ao telefone, é possível imaginar o quanto é difícil para a pessoa que gagueja fazer uma ligação, e mais difícil ainda deve ser enfrentar o desapontamento quando, apesar de todo o seu esforço, sente que, além de não ter sido

suficientemente fluente, foi alvo de gozação. Os fantasmas do nervosismo, ansiedade, insegurança, timidez, baixa autoestima se agigantam diante do sarro dos fluentes.

Por tudo isso, penso que nada justifica a atitude da reclamante que não só riu "involuntariamente" (como diz), mas ficou imitando a cliente para que seus colegas se divertissem também, demonstrando nitidamente que não sabe conviver com a adversidade.

A dor da cliente diante do fato transparece de modo contundente ao vermos que ela relatou tudo a seu marido, tanto que este, condoído, fez questão de denunciar a ocorrência no provável afã de obter alguma resposta que trouxesse alento à esposa tão atingida em seu ponto mais sensível.

Ora, todo ser humano deve ser tratado com urbanidade e respeito, independentemente de ser ou não portador de alguma deficiência, mas, em sendo, a situação reclama ainda maior solidariedade e compreensão. Para saber disso não é necessária a leitura de um Código de Ética. O valor do respeito ao próximo deve estar enraizado em cada indivíduo.

O fato de a autora ter acionado a tecla "mute" para que a cliente não escutasse a chacota é argumento que não a socorre, pelo contrário, a meu ver, torna ainda mais grave e lamentável a atitude da empregada que teve o desprazer de pausar a ligação para que pudesse caçoar mais à vontade.

A conduta da reclamante ao ridicularizar a cliente, rindo dela e imitando seu jeito de falar para quem quisesse ouvir, violou gravemente o princípio da dignidade humana - o mais relevante fundamento da República Federativa do Brasil (Constituição Federal, art. 1º, inc. III) - e, não só aos olhos do empregador, cometeu falta grave sim a ensejar a ruptura contratual por justa causa, principalmente porque trabalhava numa atividade cujo foco é justamente o atendimento ao público em geral, sendo inadmissível a maneira como reagiu diante da deficiência alheia.

Fica mantida, portanto, a r. sentença de origem que muito bem rejeitou o pleito de reversão da justa causa aplicada.

Ante o exposto, resolvo conhecer do recurso ordinário interposto por SANDRA APARECIDA VIEIRA e não o prover, nos termos da fundamentação. Para fins recursais, fica mantido o valor arbitrado pela decisão recorrida. Reclamante isenta de custas.

LORIVAL FERREIRA DOS SANTOS  
Desembargador Federal do Trabalho  
Relator