



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

## **Recurso Ordinário Trabalhista** **0020876-56.2022.5.04.0102**

**Relator: BEATRIZ RENCK**

### **Processo Judicial Eletrônico**

**Data da Autuação: 26/10/2023**

**Valor da causa: R\$ 74.844,43**

**Partes:**

**RECORRENTE:** MAURICIO ALMEIDA GARCIA

**ADVOGADO:** ANDREA PEREIRA FERREIRA

**RECORRIDO:** TIM S A

**ADVOGADO:** DIOGO LOPES VILELA BERBEL

**ADVOGADO:** GUSTAVO REZENDE MITNE

**ADVOGADO:** CARLOS FERNANDO DE SIQUEIRA CASTRO



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO  
2ª VARA DO TRABALHO DE PELOTAS  
**ATOrd 0020876-56.2022.5.04.0102**  
RECLAMANTE: MAURICIO ALMEIDA GARCIA  
RECLAMADO: TIM S A

## 2ª Vara do Trabalho de Pelotas

Processo n. 0020876-56.2022.5.04.0102

Vistos, etc.

Maurício Almeida Garcia demanda contra Tim S/A. Aduz que trabalhou para a reclamada de 04.06.2018 a 01.08.2022, quando foi despedido por justa causa. Refere que não lhe foi entregue o termo de rescisão e tampouco documento relativo à justa causa aplicada, com a sua fundamentação, a data da ocorrência e o fato ensejador do desligamento, os quais foram obtidos por via judicial. Salaria que foi despedido em função de comentário feito em pesquisa de satisfação após atendimento via celular realizado com uma empregada de empresa terceirizada da reclamada. Ressalta ter ocorrido uma discussão durante o referido atendimento em função de não ter recebido o suporte necessário para a conclusão de seu trabalho. Afirma que utilizou termo pejorativo para qualificar a postura da atendente da terceirizada quando da consulta de satisfação, chamando-a de "vaca". Destaca que em 14.06.2022 foi enviado e-mail narrando a situação ocorrida, com transcrição da sua resposta à pesquisa de satisfação onde consta o comentário por ele realizado sobre a atendente de que ela "é uma vaca estúpida e sem educação para tratar com as pessoas" e "é uma grossa e mal educada para tratar as pessoas e não realiza o que solicitamos". Pondera que, mesmo tendo havido o referido comentário, não existia motivo para aplicação da pena de despedida por justa causa, porque a pesquisa de satisfação é um documento interno, sem qualquer publicidade ou possibilidade até mesmo de a empregada da empresa terceirizada ter acesso às informações, porque se trata de relatório que só pode ser extraído por superiores hierárquicos. Sustenta, ainda, que o tempo entre o fato e a aplicação da penalidade não se mostra razoável, porque sua conduta foi em 14.06.2022 e a justa causa foi aplicada apenas em 01.08.2022, sendo que nesse período gozou férias, retornou e trabalhou normalmente durante quatorze dias. Argumenta que a ausência de imediatidade remete ao perdão tácito, discorrendo sobre o tema. Refere não ter

ocorrido a gravidade no seu ato, porquanto ainda que tenha feito um comentário infeliz foi em local sem acesso a terceiros. Pretende o reconhecimento da nulidade da dispensa por justa causa, com sua reversão para despedida sem justa causa e a condenação da reclamada no pagamento do aviso-prévio de quarenta e quatro dias, da gratificação natalina sobre o aviso-prévio, das férias sobre o aviso-prévio com 1/3 e da indenização de 40% sobre o FGTS. Diz, ainda, fazer jus à indenização por danos morais em decorrência da publicidade decorrente da justa causa imposta, salientando que é pessoa bem conhecida. Tece comentários quanto à matéria. Por esses motivos, postula a reversão da justa causa e a condenação da reclamada no pagamento do aviso-prévio, da gratificação natalina sobre o aviso-prévio, das férias sobre o aviso-prévio com 1/3, da indenização de 40% sobre o FGTS e da indenização por danos morais, sendo tudo com honorários advocatícios. Por fim, requer a concessão do benefício da justiça gratuita, atribuindo à causa, ajuizada em 23.11.2022, o valor de R\$74.844,43.

A reclamada oferece defesa escrita (fls. 96-133 do PDF). Inicialmente, defende a limitação de eventual condenação ao valor postulado e impugna o pedido de justiça gratuita. Aduz que o autor foi admitido em 04.06.2018, na função de consultor de vendas I, tendo sido promovido para consultor de vendas II e em 01.01.2020 para supervisor de loja, função alterada em 01.08.2020 para gerente de vendas. Refere que o demandante foi despedido por justa causa em 01.08.2022. Menciona que o contrato do autor esteve suspenso temporariamente em função da pandemia nos períodos de 16.04.2020 a 14.05.2020 e de 17.07.2020 a 31.07.2020, bem como salienta ter havido a redução proporcional da jornada de trabalho, com labor em dias alternados, no período de 15.06.2020 a 07.07.2020. Nega tenha havido a discussão entre o autor e a atendente alegada na inicial, aduzindo que ocorreu apenas uma agressão verbal gratuita e desmedida pelo autor, o que justifica sua dispensa. Ressalta que apesar de seu pouco tempo como funcionário o reclamante já apresentava condutas as quais não se enquadravam no código de ética da empresa, tendo recebido advertência em 06.12.2021 por compartilhar indevidamente vídeo relatando de forma jocosa acidente ocorrido com integrante da equipe e em 26.04.2021 por desobedecer ordens de sua gestora. Pondera que a empresa repudia toda forma de assédio moral, ofensas verbais e físicas, não permitindo atitudes como as praticadas pelo autor. Tece comentários quanto à dispensa por justa causa, citando doutrina. Refere que o autor concluiu dois cursos relativos à ética e conduta no ambiente de trabalho. Explica como foi o atendimento ocorrido em 14.06.2022 no qual o reclamante solicitou auxílio para resolução de problemas na loja. Destaca ter a atendente identificado que o reclamante não realizou os procedimentos exigidos para averiguação do problema, solicitando a ele a realização do requerimento através do sistema conforme procedimento interno, complementando que o autor poderia ter mais informações sobre o procedimento caso subsistissem dúvidas. Alega ter ele insistido que precisava de resolução e respondido para a atendente sem cordialidade e de forma irônica, sendo que após a finalização do atendimento fez comentários na pesquisa de satisfação de que ela “é

uma vaca estúpida e sem educação para tratar com as pessoas” e “é uma grossa e mal educada para tratar as pessoas e não realiza o que solicitamos”. Reafirma não ter ocorrido qualquer discussão entre o reclamante e a atendente, a qual lhe tratou com cordialidade e foi extremamente diligente ao prestar informações. Esclarece que ao finalizar o atendimento o colaborador submete comentários/nota sobre o atendimento via sistema, de forma que a visualização desses comentários na pesquisa de satisfação é feita por meio de relatório de Excel. Pondera que o direito de pensar, de falar e de escrever sem censuras ou restrições não é absoluto e sofre limitações de natureza ética e jurídica. Pondera que a atitude do reclamante ofendeu a honra e a boa fama da atendente e até mesmo da empresa, porque é preciso a mensuração do alcance das palavras para evitar danos à reputação e à imagem, sem falar na existência de prejuízo intrínseco da empregada de uma parceira da empresa. Afirma que o reclamante tinha conhecimento de não ter como manter seu contrato de trabalho caso infringisse alguma das regras de procedimentos com gravidade considerável e salienta não poder ter em seu quadro de funcionários pessoas que rompem a relação de confiança e de ética. Discorre sobre o assunto, transcrevendo jurisprudência. Salienta ter confirmado os comentários desrespeitosos proferidos pelo autor após comunicado da empresa Capgemini e criteriosa averiguação dos fatos, tendo acionado o seu superior hierárquico para apuração da falta grave. Pondera que o tempo entre a apuração dos fatos e a aplicação da justa causa foi extremamente razoável, conforme demonstram as cópias de e-mails juntadas com a defesa. Salienta que a empresa foi comunicada da questão em 29.06.2022 e imediatamente requereu à empresa Capgemini o envio da pesquisa de satisfação, obtendo retorno com envio de relatório em 01.07.2022. Refere que em 29.06.2022 o e-mail foi direcionado à equipe responsável, sendo recepcionado pelo coordenador da região, Fábio Brites, o qual entrou em contato com o setor de recursos humanos para averiguar a medida disciplinar a ser aplicada. Salienta que, em ato contínuo, foi verificado que o autor já tinha recebido advertências em razão de condutas inadequadas no ambiente de trabalho. Destaca que ele estava gozando férias na época, programadas para o período de 17.06.2022 a 16.07.2022, sendo que logo após o seu retorno houve determinação, pelo departamento competente, de aplicação da justa causa, efetuada em 01.08.2022. Pondera que o contrato de trabalho não pode ser rompido durante o período do gozo das férias. Transcreve jurisprudência. Sustenta que não houve ausência de imediatidade entre o fato ocorrido e a justa causa aplicada. Cita doutrina e jurisprudência. Reitera que o autor sofreu duas advertências, tendo havido a reiteração de sua conduta. Faz menção a vídeo que confirma atitudes do reclamante. Pondera que obedeceu à gradatividade na aplicação das medidas disciplinares, sendo que o comportamento desrespeitoso aos colegas e a ausência de cumprimento de procedimentos internos da empresa já vinham ocorrendo em momento anterior à justa causa aplicada. Salienta que pagou corretamente as verbas rescisórias em função da modalidade de dispensa justificada do reclamante. Reitera a validade do procedimento adotado, impugnando os pedidos de aviso-prévio, de diferenças de gratificação natalina e de férias proporcionais, assim como da

indenização de 40% do FGTS. Insurge-se, ainda, contra o pedido de indenização por danos morais. Alega que a modalidade de dispensa aplicada constitui prerrogativa do empregador, tendo realizado investigação da conduta do autor em sigilo e aplicado a rescisão por justa causa, na presença de testemunhas, em razão da recusa do demandante em assinar o aviso de dispensa, sem dar publicidade ao ato. Discorre sobre a matéria. Impugna o valor da indenização postulada, transcrevendo jurisprudência. Por fim, contesta o pedido de pagamento de honorários de sucumbência, requerendo a compensação e a autorização para os descontos previdenciários e fiscais cabíveis, bem como a adoção do entendimento do STF no que se refere aos juros e à correção monetária. Derradeiramente, postula a condenação do autor no pagamento de honorários advocatícios.

Produz-se prova documental.

São ouvidas as partes e duas testemunhas, sendo uma apenas na condição de informante.

Encerrada a instrução, os litigantes oferecem razões finais e rejeitam a conciliação.

É o relatório.

Isto posto:

1. Reversão da justa causa. Aviso-prévio. Diferenças de gratificação natalina proporcional e férias proporcionais. Indenização de 40% do FGTS.

### 1.1 Indenização por danos morais.

Divergem as partes quanto à causa da rescisão contratual, sendo a tese da reclamada de dispensa motivada.

A justa causa caracteriza-se pela prática de ato ilícito de uma das partes contratantes que representa a violação de seus deveres e obrigações, maculando o contrato e autorizando sua extinção. Os artigos 482 e 483 da CLT enumeram situações nas quais, respectivamente, o empregador e o empregado podem extinguir, unilateralmente, o contrato de trabalho, por justo motivo.

Em verdade, os atos configuradores da falta grave capazes de autorizar o rompimento justificado do contrato são aqueles que importam na quebra da confiança necessária e indispensável para a manutenção do pacto laboral.

E em razão dos efeitos que representam para o trabalhador, deve ser a justa causa examinada com cautela.

A alínea “j” do artigo 482 da CLT trata do ato lesivo à honra e se refere àqueles praticados no serviço contra qualquer pessoa, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem.

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

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

Da análise da correspondência eletrônica enviada em 06.07.2022, pelo setor de recursos humanos da empresa, verifico que há o relato do recebimento de reclamação do Canal HDC pelo registro de frase inadequada e desrespeitosa por parte do autor em relação à atendente, constando, também, o seguinte: *“colaborador foi mapeado para desligamento, mas a loja está passando por processo investigativo e estamos aguardando conclusão. Gerente de Vendas com baixa performance e demonstra postura inadequada com interações com a equipe e Gestão, segundo alguns colaboradores está influenciando a equipe registrar denúncias contra a Gerente Geral”* (fl. 262 do PDF).

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

Observo, ainda, do e-mail enviado em 29.06.2022, toda a descrição do atendimento realizado pela atendente ao autor, detalhando a postura adotada. Mais. Verifico ter sido salientada a existência das expressões emitidas pelo reclamante ao final do referido atendimento e dos comentários por ele realizados após sua finalização da pesquisa de satisfação. Além disso, foi registrado o pedido de *“apoio com o feedback com o gerente/Loja, não podemos ter esse tipo de conduta na CIA”* (fls. 267-269 do PDF).

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

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

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

Oportuna, ainda, a referência à prova oral produzida.

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

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



*recebiam treinamento quanto ao código de ética e conduta (grifei); que nunca infringiu o código de ética da empresa; que trabalhou 4 anos e meio e nunca feriu nenhum colega; que o seu escape foi numa pesquisa de satisfação e na sua cabeça isso 'não chegaria em ninguém'; que teve outra situação, no mesmo atendimento, no qual o colega que lhe atendeu, insinuou que poderia estar facilitando um roubo dentro da loja, e nunca precisou levantar a voz, nem fazer registro contra ele na pesquisa de satisfação, até porque não tem prova sobre isso; que nunca aconteceu fato similar em nenhum dos locais no qual trabalhou'.*

A preposta da reclamada, por sua vez, menciona: “*que não sabe como funciona o sistema de pesquisa de avaliação do atendimento dos terceirizados; que acredita que a pessoa a quem o reclamante chamou de ‘vaca’ fazia parte da TIM, mas não da loja de Pelotas; que a TIM tem um canal de atendimento e a funcionária que atendeu o reclamante trabalha nesse canal de atendimento, mas não na loja de Pelotas; que os relatórios internos da pesquisa de satisfação não são públicos; que a avaliação feita pelo reclamante não foi pública, que ela era interna; que quando é feita a pesquisa de satisfação, a informação prestada vai para um setor fazer uma avaliação dessa pesquisa; que há setores na empresa que tem acesso à pesquisa; que quando a pessoa vai fazer uma venda e dá algum problema, ela pode entrar em contato por um canal de atendimento para resolver a questão com o cliente; que após o atendimento, vem a pesquisa sobre o atendimento; que não tem conhecimento se é obrigatório que o empregado preencha a pesquisa referida; que no caso do reclamante, o setor de avaliação viu a resposta do reclamante e foram analisar para tomar as medidas cabíveis; que pegaram o atendimento, viram a avaliação, passam para o setor próprio, e então esse faz a avaliação; que não tem como saber o momento exato em que a TIM ficou sabendo; que tão logo a reclamada ficou sabendo da avaliação feita pelo reclamante, ela pegou a ficha do reclamante, analisou seu comportamento ao longo do contrato, para então decidir o que fazer; que a reclamada avalia a questão do reclamante, faz relatórios e vai definir a medida cabível; que acredita que aplicaram a justa causa, após esses procedimentos, pelos fatos já ocorridos, ou seja, as advertências que o reclamante já tinha recebido; que o reclamante era reincidente; que alguns os colegas já haviam reclamado da postura do reclamante dentro da loja; que acha que uma das advertências era por insubordinação; que também tinha um vídeo onde o reclamante ria de uma colega que sofreu um acidente (atropelada por uma bicicleta, em frente ao shopping); que acredita que o reclamante tenha feito a devolução de alguns produtos para um cliente, mesmo tendo sido falado pelo gerente da loja que ele não fizesse isso; que foi em razão desse procedimento que o reclamante recebeu a advertência por insubordinação, porque a reclamada não faz devolução de produto, mas fala para o consumidor procurar os meios legais para fazer essa troca; que se trata de procedimento da loja, que não faz a troca do produto; que acredita que esse comando veio de Rafael; que Rafael é supervisor e vem uma vez ao mês a Pelotas e passou essa orientação de não fazer a*

*troca de produtos ao reclamante; que Rubiane é gerente da loja; que Rubiane gerencia a loja; que Rubiane não é autoridade máxima da loja física; que Rubiane tem que repassar tudo para ele, quando tem algum produto; que Rubiane não tem cargo de confiança; que ninguém na loja exerce cargo de confiança; que o único cargo de confiança da reclamada é Rafael, que vai na loja apenas uma vez por mês; que pelo que tem conhecimento Rubiane não tem poderes para admitir, demitir ou aplicar punições; que Rubiane tem que se referir sempre a Rafael; que o reclamante nunca ocupou o cargo de Rafael; que pelo que tem conhecimento, Rubiane não tem poderes de mando na empresa, porque ela tem sempre que se reportar a Rafael; que não sabe o nome do cargo de Rafael, mas sabe que ele é superior a ela; que a advertência do ID. 4b62826, se repassado por Rubiane (a depoente não reconhece a assinatura como sendo dela e não sabe quem teria assinado), foi por ordem de Rafael; que não sabe se o reclamante falou na loja que chamou essa pessoa de 'vaca'; que não sabe se a colega que caiu da bicicleta e aparece no vídeo antes referido entrou com algum procedimento interno ou reclamação contra o reclamante; que no vídeo o reclamante está com o uniforme da empresa; que a punição maior que a empresa vê, para o reclamante, é que, além do fato de que não deveria ter servido de piada, ele estava de uniforme da loja; que não tem conhecimento se o reclamante fez publicação nos Stories de suas redes sociais particulares; que saiu o vídeo do grupo em que foi publicado, mas não sabe detalhar a respeito; que acha que talvez os próprios colegas devem ter repassado para outras pessoas; que é o que acredita; que a empresa não viu o vídeo em alguma outra rede social pública; que não tem como dizer o tempo exato em que a empresa irá aplicar uma justa causa, pois irá analisar caso a caso; que vai depender da gravidade, e de outros fatores; que o caso do reclamante foi analisado, para não tomarem decisões precipitadas; que acredita que quando o reclamante retornou das férias, trabalhou normalmente até a decisão sobre a rescisão; que acredita que foi contratada uma empresa, e está nos autos o nome dela (em inglês), que faz uma análise do pedido, mas não sabe responder se 'uma outra empresa falou para a Tim que ela teria que fazer a demissão'; que se a empresa foi contratada para fazer a análise do pedido, e fez a análise do reclamante, e viu que ele tinha outras advertências e um perfil que já era reincidente e tudo o mais, acredita que a empresa mandou o relatório para a Tim, mas não sabe se essa empresa mandou a TIM despedir o reclamante; que esclarece que não houve queixas de outros colegas na gerência contra o reclamante; que o que têm de concreto são as duas advertências recebidas e antes referidas".*

A primeira testemunha (Keven de Oliveira Latorre), convidada a depor pelo autor, alega: *"que trabalhou para a reclamada por cerca de dois anos e alguns dias, tendo saído há menos de um ano; que estava trabalhando na época da rescisão contratual do reclamante; que ficou sabendo que o reclamante foi despedido por justa causa; que não sabe o motivo; que o reclamante foi chamado no fundo da loja e depois saiu aos prantos; que os colegas foram chamados também no*

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

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

E a segunda (Rubiane Peres Machado Taborda), trazida a depor pela reclamada, ouvida apenas na condição de informante, refere: *"que trabalhou juntamente com o reclamante; que o reclamante foi demitido por ofender uma colega; que não lembra se o reclamante tinha comportamento inadequado com colegas; que teve alguns episódios nos quais o reclamante fez piada e debochou de colegas; que havia colegas que riam juntos e outros que se ofendiam; **que chegou a ver o vídeo no qual o reclamante debochava de uma colega que havia sofrido um acidente; que viu o vídeo no grupo de WhatsApp da loja** (grifei); que não lembra se a colega que aparecia no vídeo estava rindo junto; que não lembra se o vídeo era informativo ou se era um deboche; **que o reclamante recebeu uma advertência por esse vídeo; que o reclamante recebeu outras advertências também, sendo uma por descumprimento de procedimento da loja** (grifei); que essa última era a respeito de uma troca indevida, que não havia sido autorizada pelo coordenador; que a demissão do reclamante não foi publicizada no shopping, mas na loja, acredita, que as pessoas ficaram sabendo; que o coordenador chamou colegas para assinarem a demissão e eles ficaram sabendo; que não lembra o que o coordenador falou no dia, mas sabe que eles ficaram sabendo o motivo da rescisão por justa causa; que não sabe se foi a empresa que comunicou o motivo da justa causa para as pessoas; que as pessoas estavam comentando depois sobre a demissão; que o coordenador informou que o reclamante estava sendo desligado e precisava de duas testemunhas do desligamento do reclamante; **que não lembra de o coordenador falar o motivo do desligamento nesta oportunidade** (grifei); que sabe que a pesquisa de satisfação não é pública, mas não tem conhecimento sobre quem tem acesso a esta; que os vendedores podem avaliar a gestão e a gestão pode avaliar a coordenação; que essa avaliação também não é pública, sendo que o RH tem acesso; que recebem um feedback em relação à avaliação depois; que é feito um desdobramento que o RH faz com os empregados, embora não possuam acesso à pesquisa em si, mas apenas do desdobramento efetuado pelo RH; que existe outra pesquisa sobre o canal de atendimento via chat que envolve questões como, por exemplo, mau funcionamento de chip ou reclamação de cliente; que essa pesquisa também não é pública; que não há feedback dessa pesquisa para o pessoal da loja;*

*que acredita que o atendente do canal é que recebe a informação dessa pesquisa (grifei); que acredita que isso é similar ao que acontece com o que referiu sobre o feedback que recebe do RH; que não conhece Dr. Maurício Ramos; que não presenciou o atendimento que deu origem ao comentário feito pelo reclamante na pesquisa de satisfação; que a loja não faz troca de acessórios, em nenhuma situação; que a advertência recebida pelo reclamante envolvia troca de acessórios; que Andreia era chefe da segurança da TIM e trabalhava na época na empresa; que não lembra se o reclamante falou com ela antes de fazer a troca, embora que saiba que o reclamante teve uma conversa com ela, mas não sabe se foi antes ou depois da troca; que Andreia não teria alçada para autorizar essa troca; que apenas o coordenador Fábio é que tinha alçada para autorizar ou não a troca; que o sistema permite a troca e por isso o reclamante conseguiu fazer, mas isso seria apenas para aparelhos celulares; que o reclamante fez a troca no sistema, mas como não é permitido o equipamento voltou para o sistema, não tendo saído do estoque; **que o reclamante fez a troca para o cliente, pelo sistema; que, então, precisavam fazer um chamado e ressarciram o valor para o cliente, já que, mesmo depois da troca, ele trouxe o aparelho, novamente, tendo havido mau uso e, mesmo assim, a reclamada devolveu o dinheiro ao cliente (grifei)**".*

A definição da solução do litígio, a partir de toda a narrativa antes consignada, pressupõe o seguinte questionamento: é possível ser aceito o comportamento confessado pelo reclamante, dado seu tempo de empresa, o cargo ocupado e as advertências anteriores?

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

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

O comportamento assumido pelo reclamante, em condição alegada como de estresse, em face de pesquisa de avaliação após atendimento recebido em canal via chat, com a escolha de palavra de flagrante significado pejorativo, agressivo e depreciativo – para dizer o mínimo – não é compatível com quem está à frente de loja de comércio cujo contato com pessoas /clientes é a atividade essencial.

Sabidamente, mesmo o homem médio, sofre emoções e, sim, experimenta sensações e muitas dificuldades no seu dia a dia, nas mais variadas relações. Entretanto, apesar disso, não está autorizado a reagir na forma eleita pelo reclamante.

A crítica aos atendimentos que se consideram insatisfatórios é aceita e, aliás, indicada, justamente considerando a finalidade das pesquisas, como refere a testemunha por ele convidada (***“que a pesquisa de satisfação, pelo que era passado para o depoente e demais colegas, era para manter a qualidade do atendimento; que a pesquisa é feita para avaliação da pessoa que fez o atendimento”***).

Entretanto, a utilização de expressões como a referida em nada contribuem para tal finalidade e não podem ser toleradas.

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

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

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

Mais.

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

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

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

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

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

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

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

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

Entendo estar evidenciado que o comportamento assumido pelo reclamante, confessado nos autos, revela-se em franco descompasso com os deveres de conduta esperados de qualquer cidadão, especialmente na vigência

de relação de emprego, sendo evidente a quebra do código de ética e da confiança necessários à manutenção do contrato de trabalho.

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

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

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

## 2. Justiça Gratuita. Honorários de sucumbência.

Considerando a declaração de miserabilidade prestada ao feitiço legal (fl. 09 do PDF), concedo ao reclamante o benefício da justiça gratuita, com base no parágrafo 3º do artigo 99 do CPC, aplicável na hipótese.

No que se refere aos honorários de sucumbência, tem aplicação a recente decisão do STF acerca da matéria, no julgamento da ADI n. 5766, cuja transcrição se faz necessária: *"O Tribunal, por maioria, julgou parcialmente procedente o pedido formulado na ação direta, para declarar inconstitucionais os arts. 790-B, caput e § 4º, e 791-A, § 4º, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), vencidos, em parte, os Ministros Roberto Barroso (Relator), Luiz Fux (Presidente), Nunes Marques e Gilmar Mendes. Por maioria, julgou improcedente a ação no tocante ao art. 844, § 2º, da CLT, declarando-o constitucional, vencidos os Ministros Edson Fachin, Ricardo Lewandowski e Rosa Weber. Redigirá o acórdão o Ministro Alexandre de Moraes. Plenário, 20.10.2021 (Sessão realizada por videoconferência - Resolução 672/2020/STF)".*

Em sendo assim, considerando ser o reclamante beneficiário da justiça gratuita, fica dispensado do pagamento de honorários sucumbenciais.



**3. Retenções previdenciárias e fiscais. Juros.**

Correção monetária. Compensação.

Prejudicados os requerimentos feitos nas contestações acerca das matérias em epígrafe, diante do resultado da ação.

ANTE O EXPOSTO, julgo **improcedente** a ação proposta por **MAURÍCIO ALMEIDA GARCIA** contra **TIM S/A**. Custas de R\$1.496,89, calculadas sobre o valor atribuído à causa (R\$74.844,43), pela parte reclamante, dispensadas, em face do benefício da justiça gratuita ora concedido.

Dispensado o reclamante do pagamento dos honorários sucumbenciais.

Transitado em julgado, arquivem-se os autos.

Publique-se. Intimem-se as partes. Nada mais.

PELOTAS/RS, 23 de setembro de 2023.

**ANA CAROLINA SCHILD CRESPO**  
Juíza do Trabalho Substituta



Assinado eletronicamente por: ANA CAROLINA SCHILD CRESPO - Juntado em: 23/09/2023 07:48:49 - 5bfa2ae  
<https://pje.trt4.jus.br/pjekz/validacao/23092307474476500000136164191?instancia=1>  
Número do processo: 0020876-56.2022.5.04.0102  
Número do documento: 23092307474476500000136164191