



PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069

**A C Ó R D ã O 7ª**  
**TURMA**  
**VMF/rqd/pm/ab**

**RECURSO DE REVISTA DA RECLAMANTE -  
APELO SOB A VIGÊNCIA DA LEI N°  
13.015/2014, DA INSTRUÇÃO NORMATIVA  
N° 40 E DO CPC/2015 ATENDENTE DE  
TELEMARKETING - CALL CENTER - CONTROLE  
DO USO DO BANHEIRO -  
ANEXO II DA NORMA REGULAMENTADORA N° 17  
DO MINISTÉRIO DO TRABALHO - INDENIZAÇÃO  
POR DANOS MORAIS.** A atual  
jurisprudência desta Corte orienta-se  
no sentido de que o controle do uso  
do sanitário pelo empregador, quanto  
ao tempo e frequência, 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 Norma Regulamentadora n° 17 do  
Ministério do Trabalho 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 dignidade, num resgate valioso dos  
parâmetros constitucionais de  
proteção. 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



**PROCESSO Nº TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

caso, o item 5.7 da Norma Regulamentadora nº 17, Anexo II, do Ministério do Trabalho 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 vinculação da possibilidade de ir ao banheiro às pausas estabelecidas na norma já constitui uma 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 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 desrespeitando o disposto na referida norma regulamentar. O controle, por meio da submissão à previa autorização do empregador de cada uma das idas do trabalhador ao sanitário, e o estabelecimento antecipado de momentos preferenciais para se ir ao banheiro tornam 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 do ser humano adulto. Devida, portanto, a reparação por danos morais em razão do controle do uso do banheiro.

**Recurso de revista conhecido e provido.**



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de  
Recurso

de Revista n° **TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**, em que é Recorrente

[REDACTED]

e

Recorrido

[REDACTED]

e

[REDACTED].

O 2º Tribunal Regional do Trabalho denegou  
seguimento  
ao recurso de revista da reclamante, porque não preenchidos os  
requisitos do art. 896 da CLT.

Interpõe agravo de instrumento a autora sustentando,  
em síntese, que o apelo merecia regular processamento.

Apresentadas **contraminuta** e **contrarrazões** a fls.  
587- 623.

Desnecessária manifestação do Ministério Público do  
Trabalho, a teor do art. 85 do RITST.

É o relatório.

### **V O T O**

#### **I - AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA**

##### **1 - CONHECIMENTO**

**Conheço** do agravo de instrumento, porquanto  
presentes  
os pressupostos extrínsecos de admissibilidade.

##### **2 - MÉRITO**

###### **2.1 - RESTRIÇÃO AO USO DO BANHEIRO - DANO MORAL**

O Tribunal Regional negou provimento ao recurso  
ordinário da autora, consoante os seguintes fundamentos:



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

A reclamante alega que havia restrição ao uso do banheiro, de modo que se pretendesse utilizá-lo fora dos horários determinados deveria pedir autorização ao supervisor. Aduz que essa atitude da ré caracteriza dano moral, que deve ser indenizado.

Razão não lhe assiste.

Com efeito, a única testemunha ouvida em Juízo admitiu a possibilidade de utilização do banheiro fora das pausas ao atestar que (fl. 151/152): “(...) que a utilização do banheiro era feita dentro de horário estipulado pela reclamada; que se houvesse necessidade de utilização fora desses horários, o uso era permitido, mas dentro de um tempo estipulado pela empresa; que era o supervisor quem controlava esse tipo de situação”.

No caso sub examen, não há a gravidade apontada pela reclamante, tampouco se vislumbra a ocorrência de violação à honra, à intimidade ou à imagem do trabalhador, porque não restou comprovado qualquer ato ilícito praticado pela reclamada.

De tal conduta narrada não se infere ato ilícito ensejador de danos aos direitos da personalidade da autora (artigo 5º, X, da Constituição Federal). Pelo contrário, disciplinar o uso do banheiro, permitindo-o, mediante autorização de superior hierárquico se insere no poder diretivo do empregador (artigos 2º, caput, e 456, parágrafo único, da CLT), mormente levando-se em consideração que as atividades desenvolvidas pela reclamante de atendimento telefônico são de frequência contínua e ininterrupta. **Nada a reformar.**

Nas razões de revista reiteradas no agravo de instrumento, a reclamante sustentou que é possível extrair do acórdão regional que, embora não houvesse proibição do uso do sanitário, havia restrição quanto ao tempo de uso, o que é suficiente para que se repute ofendida a dignidade da trabalhadora, o que dá azo ao pagamento de indenização por dano moral. Indicou violação dos arts. 1º, III, 5º, III e X, da Constituição Federal de 1988; 8º, parágrafo único, e 818 da CLT, 333 do CPC/73 e 373, I, do CPC/15, 186, 927 e 932, III, do Código Civil. Colaciona arestos divergentes.

A parte promoveu a transcrição do trecho que



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

consubstancia o prequestionamento, atendendo ao art. 896, § 1º-A, da CLT.

Embora não tenha restado provado no acórdão que era proibido o uso do sanitário, é possível dele extrair, sem que se revolvam fatos e provas, que havia controle do tempo despendido no banheiro pelos trabalhadores. No entender da Corte regional, a situação não ostenta ilicitude ou gravidade compatíveis com a caracterização do dano moral.

O recurso de revista se credencia ao conhecimento em face do paradigma a fls. 555-556, proveniente da SBDI-1 desta Corte, no qual se veicula tese oposta, no sentido de que a restrição ao uso do banheiro viola a dignidade do trabalhador e dá azo à reparação por dano moral.

Ante a constatação de divergência jurisprudencial válida, nos termos do art. 896, "a", da CLT, **dou provimento** ao agravo de instrumento para determinar o processamento do recurso de revista.

Encontrando-se os autos suficientemente instruídos, com fulcro no art. 897, § 7º, da CLT; 3º, § 4º, da Resolução Administrativa n° 928/2003 do TST; e 257, *caput* e § 1º, do RITST, proceder-se-á à análise do recurso de revista na primeira sessão ordinária subsequente.

## **II - RECURSO DE REVISTA**

### **1 - CONHECIMENTO**

Presentes os pressupostos recursais concernentes à **tempestividade**, à regularidade da **representação processual** e sendo dispensado o preparo, passa-se ao exame dos pressupostos intrínsecos de admissibilidade.

#### **1.1 - RESTRIÇÃO DO USO DO BANHEIRO - DANO MORAL**

Constou do acórdão regional:

O Tribunal Regional negou provimento ao recurso ordinário da autora, consoante os seguintes fundamentos:



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

A reclamante alega que havia restrição ao uso do banheiro, de modo que se pretendesse utilizá-lo fora dos horários determinados deveria pedir autorização ao supervisor. Aduz que essa atitude da ré caracteriza dano moral, que deve ser indenizado.

Razão não lhe assiste.

Com efeito, a única testemunha ouvida em Juízo admitiu a possibilidade de utilização do banheiro fora das pausas ao atestar que (fl. 151/152): “(...) que a utilização do banheiro era feita dentro de horário estipulado pela reclamada; que se houvesse necessidade de utilização fora desses horários, o uso era permitido, mas dentro de um tempo estipulado pela empresa; que era o supervisor quem controlava esse tipo de situação”.

No caso sub examen, não há a gravidade apontada pela reclamante, tampouco se vislumbra a ocorrência de violação à honra, à intimidade ou à imagem do trabalhador, porque não restou comprovado qualquer ato ilícito praticado pela reclamada.

De tal conduta narrada não se infere ato ilícito ensejador de danos aos direitos da personalidade da autora (artigo 5º, X, da Constituição Federal). Pelo contrário, disciplinar o uso do banheiro, permitindo-o, mediante autorização de superior hierárquico se insere no poder diretivo do empregador (artigos 2º, caput, e 456, parágrafo único, da CLT), mormente levando-se em consideração que as atividades desenvolvidas pela reclamante de atendimento telefônico são de frequência contínua e ininterrupta. **Nada a reformar.**

Nas razões de revista, a reclamante sustenta que é possível extrair do acórdão regional que, embora não houvesse proibição do uso do sanitário, havia restrição do tempo de uso, o que é suficiente para que se repute ofendida a dignidade da trabalhadora, o que dá azo ao pagamento de indenização por dano moral. Indica violação dos arts. 1º, III, 5º, III e X, da Constituição Federal, 8º, parágrafo único, e 818, da CLT, 333 do CPC/73 e 373, I, do CPC/15, 186, 927 e 932, III, do Código Civil. Colaciona arestos divergentes.

A parte promoveu a transcrição do trecho que consubstancia o prequestionamento, atendendo ao art. 896, § 1º-A, da CLT.



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

Embora não tenha restado provado no acórdão que era proibido o uso do sanitário, é possível dele extrair, sem que se revolvam fatos e provas, que havia controle do tempo despendido no banheiro pelos trabalhadores. No entender da Corte regional, a situação não ostenta ilicitude ou gravidade compatíveis com a caracterização do dano moral.

O recurso de revista se credencia ao conhecimento em face do paradigma a fls. 555-556, proveniente da SBDI-1 desta Corte, no qual se veicula tese oposta, no sentido de que a restrição ao uso do banheiro viola a dignidade do trabalhador e dá azo à reparação por dano moral.

**Conheço** do recurso de revista, por divergência jurisprudencial.

**2 - MÉRITO**

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. Tal procedimento se apresenta como um verdadeiro *modus operandi* da gestão do trabalho nesse ramo empresarial, como revelam as próprias alegações contidas na peça defensiva da reclamada nestes autos.

A orientação jurisprudencial que prevalecia inicialmente nessa Corte orientava-se no sentido de reconhecer que a proibição ou restrição do uso do sanitário por parte do empregador atenta contra a dignidade da pessoa humana, mas que o mero exercício de 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



**PROCESSO Nº TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

ao Poder Judiciário, a partir de 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, essa Corte vinha entendendo pela não configuração do dano moral.

A esse respeito, há o 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 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





**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**  
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, houve evolução do entendimento jurisprudencial supra referido, notadamente pelo reavivamento da discussão à luz do Anexo II da Norma Regulamentadora n° 17 do Ministério do Trabalho.

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.

Observo que, do acórdão, é possível extrair a informação de que havia algum controle de 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.

As normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho revelam-se como importante instrumento de densificação e concretização dos mandamentos constitucionais de proteção a saúde e 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 reflexão de pesquisadores a respeito das formas mais



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

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 Norma Regulamentadora n° 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 o resultado de um diagnóstico das condições de trabalho em *call centers* por pesquisadores, como é o caso da dissertação de mestrado do Médico do Trabalho e Auditor Fiscal do Ministério do Trabalho Airton 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 norma regulamentadora 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 recentes 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, doenças 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).



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

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 **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. 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 dessa 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, v.39, São Paulo, p. 47-74, [jan/jun 2011]).

Há também 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



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

ARAÚJO, Maria da Purificação N. "Taylorismo cibernético e lesões por esforços repetitivos em operadores de telemarketing em Salvador-Bahia". "Cadernos CRH". vol. 24, 2011, 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, 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, dentre elas 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 segurança, mas também a dignidade dos trabalhadores. A distância entre o cumprimento das disposições impostas pelo Ministério do Trabalho, como política pública de regulação do trabalho institucionalmente eleita, e a preservação do valor constitucional da dignidade de quem trabalha é menor do que se julga e, por isso mesmo, merece atenção.

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 (inciso XXII) e o pagamento dos adicionais de penosidade, insalubridade e periculosidade, na forma



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

da lei (inciso XXIII). Consta também do dispositivo constitucional a prescrição dos limites para as jornadas diária, semanal e anual de trabalho (incisos XIII, XIV, XV, XVI e XXVII), em uma 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, visto 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. Por força do art. 200, VIII, da Constituição da República, na tutela geral do meio ambiente inclui-se a 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 Federal 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: 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



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

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 n° 17 do Ministério do Trabalho (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 Norma Regulamentadora n° 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 norma regulamentadora respondem, de forma direta, a boa parte dos problemas relatados nas pesquisas sociológicas aqui revisitadas e de forma mais abrangente, em muitos aspectos, que a própria legislação do trabalho (DUTRA, Renata. “Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers”. São Paulo: LTr, 2014).



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

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 às atividades realizadas sem obediência aos seus mandamentos

A respeito da organização do trabalho, vale a transcrição da avançada disciplina do anexo II da Norma Regulamentadora n° 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 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.



**PROCESSO Nº TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

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 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





**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

A disciplina rígida quanto ao uso do sanitário também

foi objeto da consideração da norma regulamentadora, 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 referida norma, 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 Norma Regulamentadora n° 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.

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 Norma Regulamentadora



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

n° 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 constitui uma restrição à liberdade de disposição do próprio corpo ali assegurada.

Disso se extrai que o simples fato de ter que 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.

No caso, ficou registrado no acórdão, que a empresa permitia a ida dos empregados ao banheiro de forma vinculada aos momentos de repouso.

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

O controle, por meio da submissão a prévia autorização do empregador das idas do trabalhador ao sanitário, e o estabelecimento prévio de momentos preferenciais para se ir ao banheiro (confessos



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

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 Norma Regulamentadora n° 17, anexo II, do Ministério do Trabalho 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 a longo prazo para a saúde da trabalhadora.

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 são 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 a 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.



**PROCESSO Nº TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

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.

Tendo os fatos narrados ocorridos sob a égide da referida norma regulamentar, a qual 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, houve revisão do entendimento original desta Corte 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*.

Nesse sentido os seguintes precedentes:

**EMBARGOS EM RECURSO DE REVISTA. DECISÃO EMBARGADA PUBLICADA NA VIGÊNCIA DA LEI Nº 13.015/2014. ASSÉDIO MORAL. INDENIZAÇÃO. RESTRIÇÃO AO USO DO BANHEIRO. CARACTERIZAÇÃO.** Extraí-se da decisão embargada, que transcreve o acórdão regional, que o empregador acompanhava o tempo de duração despendido pela autora nas idas ao banheiro, pois limitado a seis minutos, sendo cobrada pelo superior hierárquico pelo extrapolamento desse tempo. Em casos tais, inclusive tratando-se de trabalhadora que labora em teleatendimento, como no presente caso, esta Corte tem reiteradamente decidido que a restrição imposta ao empregado para uso do banheiro acarreta ofensa à sua dignidade. Precedentes. A e. 7ª Turma, portanto, ao conhecer do recurso de revista da autora, por afronta ao artigo 5º, X, da Constituição Federal, e, no mérito, dar-lhe provimento "para restabelecer a sentença que deferiu a indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00" (fl. 1665), dirimiu a controvérsia em consonância com a reiterada jurisprudência desta Corte, não se havendo falar em divergência jurisprudencial. Incidência do



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**  
artigo 894, § 2º, da CLT. Recurso de embargos não conhecido. (E-RR -  
10687-35.2013.5.18.0008, Rel. Min. Alexandre de Souza Agra Belmonte,  
Subseção I Especializada em Dissídios Individuais, DEJT de 19/12/2016)

**INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. LIMITAÇÃO AO USO DO BANHEIRO COMPROVADA.** Trata-se de pedido de indenização por danos morais fundada na restrição imposta aos empregados pela empresa quanto à utilização do banheiro durante a jornada de trabalho. O Tribunal a quo manteve a sentença em que se condenou a reclamada ao pagamento da indenização pretendida, por considerar que a prova oral é suficiente para evidenciar a conduta abusiva da empregadora em relação à utilização dos banheiros pelos empregados. Segundo o Regional, a reclamada, ao controlar o uso do banheiro pela reclamante, agiu com rigor excessivo e extrapolou seu poder diretivo, em desrespeito ao princípio da dignidade humana. Esta Corte firmou entendimento de que o controle pela empregadora do uso do banheiro pelos seus empregados fere o princípio da dignidade da pessoa humana, tutelado no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal, traduzindo-se em verdadeiro abuso no exercício do poder diretivo da empresa (artigo 2º da CLT), o que configura ato ilícito, sendo, assim, indenizável o dano moral sofrido pela autora. Ressalta-se que a ofensa à honra subjetiva da reclamante se revela in re ipsa, ou seja, presume-se, sendo desnecessário qualquer tipo de prova para demonstrar o abalo moral sofrido. Desse modo, com base na premissa fática consignada no acórdão regional de que a autora sofria restrição à sua liberdade de utilização do banheiro, está comprovada a conduta ilícita da empregadora (precedentes). Agravo de instrumento desprovido. (AIRR - 612-94.2016.5.10.0802, Rel. Min. José Roberto Freire Pimenta, 2ª Turma, DEJT de 24/8/2018).

**INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. LIMITAÇÃO DO USO DO BANHEIRO.**

1 - Premissas fáticas fixadas no acórdão do TRT: os controles de ponto e os depoimentos prestados demonstraram que as pausas para uso do banheiro eram monitoradas; nas razões do recurso ordinário, a empresa admitiu que havia o monitoramento "para cômputo das horas de trabalho a serem cobradas ao cliente", ou seja, o tempo de ida ao banheiro influía



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

concretamente em resultados, não se tratando de simples monitoramento para o fim de organização administrativa. Nesse contexto, conclui-se que o procedimento adotado pelas reclamadas é passível de indenização por dano moral, haja vista que a restrição ao uso do banheiro expõe de forma desnecessária a privacidade e a intimidade do trabalhador, ofendendo a sua dignidade, além do que não há como estabelece de forma objetiva o tempo e a frequência do uso do banheiro para todas as pessoas, devido às particularidades fisiológicas ou de saúde de cada um.

2 - Foram citados, inclusive, outros julgados desta Corte, os quais trazem teses que levam em conta situações similares à examinada no caso concreto, demonstrando o entendimento sobre a matéria, o qual também deve ser aplicado neste processo.

3 - Agravo a que se nega provimento.  
(Ag-AIRR -

164-87.2017.5.10.0802, Rel. Min. Kátia Magalhães Arruda, 6ª Turma, DEJT de 22/6/2018)

II - RECURSO DE REVISTA INTERPOSTO SOB A ÉGIDE DA LEI N° 13.015/14 - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESTRIÇÃO AO USO DE BANHEIRO. A restrição ao uso de banheiro expõe indevidamente a privacidade do empregado, ofendendo sua dignidade, visto que não se pode objetivamente controlar a periodicidade da satisfação de necessidades fisiológicas que se apresentam em diferentes níveis em cada indivíduo. Tal procedimento revela abuso aos limites do poder diretivo do empregador, passível de indenização por dano moral. Recurso de revista conhecido e provido. (ARR - 1860-28.2014.5.09.0662, Rel. Min. Márcio Eurico Vitral Amaro, 8ª Turma, DEJT de 15/6/2018)

RECURSO DE REVISTA INTERPOSTO PELO RECLAMANTE. DANOS MORAIS. INDENIZAÇÃO. RESTRIÇÃO AO USO DO BANHEIRO. CONFIGURAÇÃO DE LESÃO À HONRA E À DIGNIDADE DOS EMPREGADOS. Viola o princípio da dignidade humana do trabalhador o ato da empresa que limita a utilização do banheiro e controla o tempo ali gasto pelos empregados. Precedentes desta Corte superior. Recurso de Revista conhecido e provido. (RR - 98900-51.2007.5.06.0011,



**PROCESSO Nº TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

Rel. Desemb. Conv. Marcelo Lamego Pertence, 1ª Turma, DEJT de 18/11/2016)

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO DE REVISTA. LEI Nº 13.015/2014. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESTRIÇÃO DE IDAS AO BANHEIRO. O Tribunal Regional condenou o reclamado ao pagamento de indenização por danos morais ante a constatação da insuficiência do número de auxiliares aptos a efetuar a substituição das operadoras de caixa de modo que suas idas ao banheiro não eram possíveis sempre que houvesse necessidade. Diante dessas premissas, emerge abuso do poder diretivo do reclamado que enseja a reparação por danos morais. Para se entender que a prova dos autos contradiz a conclusão do TRT, como alega o reclamado, seria necessário o reexame do acervo probatório, o que é vedado pela Súmula 126 do TST, a qual também afasta o conhecimento do apelo pela alínea "a" do art. 896 da CLT. Agravo de instrumento não provido. (AIRR - 11338-74.2014.5.15.0086, Rel. Min. Maria Helena Mallmann, 2ª Turma, DEJT de 19/12/2016)

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO DE REVISTA. PROCESSO SOB A ÉGIDE DA LEI 13.015/2014. 1. PRELIMINAR DE NULIDADE POR NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO CONFIGURAÇÃO. 2. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. LIMITAÇÃO AO USO DO BANHEIRO. DESRESPEITO AOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA, DA INVIOLABILIDADE PSÍQUICA (ALÉM DA FÍSICA) DA PESSOA HUMANA, DO BEM-ESTAR INDIVIDUAL (ALÉM DO SOCIAL) DO SER HUMANO, TODOS INTEGRANTES DO PATRIMÔNIO MORAL DA PESSOA FÍSICA. DANO MORAL CARACTERIZADO. INCIDÊNCIA, ADEMAIS, DA SÚMULA 126/TST, RELATIVAMENTE AOS FATOS EXPLICITADOS NO ACÓRDÃO. 3. VALOR DA INDENIZAÇÃO. PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE OBSERVADOS. A conquista e afirmação da dignidade da pessoa humana não mais podem se restringir à sua liberdade e intangibilidade física e psíquica, envolvendo, naturalmente, também a conquista e afirmação de sua individualidade no



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

meio econômico e social, com repercussões positivas conexas no plano cultural - o que se faz, de maneira geral, considerado o conjunto mais amplo e diversificado das pessoas, mediante o trabalho e, particularmente, o emprego. O direito à indenização por dano moral encontra amparo no art. 5º, V e X, da Constituição da República e no art. 186 do CCB/2002, bem como nos princípios basilares da nova ordem constitucional, mormente naqueles que dizem respeito à proteção da dignidade humana, da inviolabilidade (física e psíquica) do direito à vida, do bem-estar individual (e social), da segurança física e psíquica do indivíduo, além da valorização do trabalho humano. O patrimônio moral da pessoa humana envolve todos os bens imateriais, consubstanciados em princípios. Afrontado esse patrimônio moral, em seu conjunto ou em parte relevante, cabe a indenização por dano moral, deflagrada pela Constituição de 1988. No caso concreto, o Tribunal Regional consignou que houve ofensa à dignidade do Reclamante, evidenciada pela restrição ao uso do banheiro, mormente quando constatada a estipulação do prazo de cinco minutos como critério para concessão de folgas ao grupo de trabalho a que pertencia o Reclamante, inclusive com a identificação dos empregados que excediam o referido limite. Desse modo, diante do contexto fático delineado no acórdão recorrido, entende-se que, de fato, as condições de trabalho a que se submeteu o Reclamante atentaram contra a sua dignidade, a sua integridade psíquica e o seu bem-estar individual - bens imateriais que compõem seu patrimônio moral protegido pela Constituição -, ensejando a reparação moral, conforme autorizam o inciso X do art. 5º da Constituição Federal e os arts. 186 e 927, caput, do CCB/2002. Outrossim, para que se pudesse chegar, se fosse o caso, a conclusão fática diversa, seria necessário o revolvimento do conteúdo probatório constante dos autos, o que fica inviabilizado nesta instância recursal (Súmula 126/TST). Agravo de instrumento desprovido. (AIRR - 3137-83.2015.5.10.0802, Rel. Min. Mauricio Godinho Delgado, 3ª Turma, DEJT de 11/11/2016)

**RECURSO DE REVISTA. DANO MORAL. LIMITAÇÃO AO USO DO BANHEIRO. VIOLAÇÃO DO ART. 5º, X, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL 1.** A limitação ao uso do banheiro por determinação do empregador acarreta constrangimento e exposição a risco de lesão à saúde do empregado, ao comprometer-lhe o atendimento de necessidades fisiológicas





**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**  
impostergáveis. 2. O direito à satisfação das necessidades fisiológicas constitui direito humano fundamental, primário e básico, dada a condição biológica do ser humano. De intuitiva percepção, assim, que o livre exercício do direito natural à excreção é insuscetível de restrições ou condicionamentos. 3. Mesmo em relação a atividades econômicas que, por imperativo de ordem técnica e/ou em face de exigências relativas à continuidade do trabalho, demandam maior acuidade na execução da atividade laboral e a presença efetiva do empregado no processo produtivo, há que prevalecer o direito irrestrito de acesso às instalações sanitárias da empresa, durante a jornada de trabalho. 4. A simples sujeição do empregado à obtenção de autorização expressa da chefia, para uso do banheiro, em certas circunstâncias, em si mesma já constitui intolerável constrangimento e menoscabo à dignidade humana. 5. Direito à indenização por dano moral assegurado, com fundamento nas normas do art. 5º, X, da Constituição Federal e art. 186 do Código Civil. 6. Recurso de revista da Reclamante conhecido e provido, no aspecto. (RR - 157-18.2012.5.18.0004, Rel. Min. João Oreste Dalazen, 4ª Turma, DEJT de 17/6/2016)

**AGRAVO DE INSTRUMENTO INTERPOSTO PELO RECLAMADO BANCO DO BRASIL S.A. DANO MORAL. RESTRIÇÃO AO USO DO BANHEIRO. NÃO PROVIMENTO.** Este colendo Tribunal Superior do Trabalho tem entendido que a submissão do uso de banheiros à autorização prévia fere o princípio da dignidade da pessoa humana (artigo 1º, III, da Constituição Federal), traduzindo-se em verdadeiro abuso no exercício do poder diretivo da empresa (artigo 2º da CLT), o que configura ato ilícito, sendo, assim, indenizável o dano moral. Agravo de instrumento a que se nega provimento. (ARR - 1481-47.2012.5.09.0892, Rel. Min. Guilherme Augusto Caputo Bastos, 5ª Turma, DEJT de 19/12/2016)

**RECURSO DE REVISTA. RECLAMANTE. LEI N° 13.015/2014. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. LIMITAÇÃO DO USO DO BANHEIRO.** Esta Corte Superior considera que a restrição ao uso do banheiro (tempo e frequência) expõe de forma desnecessária a privacidade e a intimidade do trabalhador, ofendendo a sua dignidade. Por outro lado, não há como estabelecer de forma objetiva o tempo e a frequência do uso do



**PROCESSO Nº TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

banheiro para todas as pessoas, devido às particularidades fisiológicas ou de saúde de cada um. Assim, o procedimento adotado pela reclamada, no caso dos autos, é passível de indenização por dano moral. (RR - 130696-96.2015.5.13.0007, Rel. Min. Kátia Magalhães Arruda, 6ª Turma, DEJT de 19/12/2016)

**RECURSO DE REVISTA EM FACE DE DECISÃO PUBLICADA ANTES DA VIGÊNCIA DA LEI Nº 13.015/2014. ASSÉDIO MORAL. RESTRIÇÃO AO USO DO BANHEIRO. CARACTERIZAÇÃO.** Embora se reconheça a possibilidade de serem introduzidas no ambiente de trabalho modernas técnicas de incentivo à produção, mostra-se abusiva a atitude do empregador em restringir o uso do banheiro por empregados, quando não se identifica, por parte destes, abuso nas ausências ao posto de trabalho. Esta Corte Superior tem adotado o entendimento de que a restrição imposta ao empregado para uso do banheiro acarreta ofensa à sua dignidade. (RR - 1301-09.2011.5.03.0027, Rel. Min. Cláudio Mascarenhas Brandão, 7ª Turma, DEJT de 2/12/2016)

**RECURSO DE REVISTA INTERPOSTO SOB A ÉGIDE DA LEI Nº 13.015/2014 - DANO MORAL - LIMITAÇÃO AO USO DO SANITÁRIO.** A jurisprudência iterativa do TST firmou-se no sentido de que a restrição ao uso de banheiro expõe indevidamente a privacidade do empregado e ofende sua dignidade, de maneira a causar-lhe constrangimento e revelar, em suma, abuso do poder diretivo do empregador, o que dá ensejo ao pagamento de indenização por danos morais. (RR - 424-83.2013.5.01.0244, Rel. Min. Maria Cristina Irigoyen Peduzzi, 8ª Turma, DEJT de 19/12/2016)

**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



**PROCESSO N° TST-RR-2324-80.2014.5.02.0069**

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 da reclamante, por divergência jurisprudencial, 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, 7 de novembro de 2018.

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

**MINISTRO VIEIRA DE MELLO FILHO**

**Relator**

Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código 1001DEE4AA8456DF29.