Entre outros fatores, contribuiu para o quadro o fato de ter de lidar com imagens de acidentes fatais

A Terceira Turma do Tribunal Superior do Trabalho condenou a seguradora de viagens Assist Card do Brasil Ltda. ao pagamento de indenização a uma operadora de atendimento receptivo que desenvolveu problemas psiquiátricos que resultaram na sua incapacidade para o trabalho. Entre outros fatores, contribuiu para o quadro o fato de ter de lidar com imagens de acidentes fatais.

Sentimentos angustiantes

Na reclamação trabalhista, a operadora bilíngue disse que seu trabalho envolvia atividade excessivamente penosa: ela era responsável pelo primeiro atendimento em emergências médicas, acidentes graves, falecimentos, internações e traslados de cadáveres, entre outros. Segundo seu relato, para dar parecer nesses casos, tinha de avaliar individualmente cada situação em tempo real, analisando “fotos de pessoas dilaceradas ou muito doentes”, e ficava exposta a reações agressivas de clientes que tinham suas solicitações negadas, “situações em que afloram sentimentos angustiantes”. Entre outros problemas, disse que chegou a ver um vulto preto no trabalho, começou a ter crises de choro e foi diagnosticada com depressão e medicada com psicotrópicos.

Perícia

O laudo pericial atestou que a empregada desenvolveu depressão, instabilidade emocional intensa, ansiedade e medo, situação de trauma clássico decorrente das atividades exercidas. Os problemas levaram à redução permanente de 50% de sua capacidade de trabalho.

Embora o juízo de primeiro grau tenha deferido o pedido de indenização, o Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (SP) reformou a sentença, afastando a conclusão do laudo e a culpa da empresa. Para o TRT, não ficou comprovado o nexo causal entre o trabalho e a doença.

Culpa empresarial

Segundo o relator do recurso de revista da operadora, ministro Alberto Bresciani, a conclusão pericial pela existência do nexo causal e outras provas evidenciam o ato ilícito do empregador e justificam o deferimento da indenização. Por unanimidade, a Turma restabeleceu a sentença, que fixou em R$ 10 mil a reparação por danos morais e em R$ 255 mil por danos materiais.

Processo: RR-1001414-38.2016.5.02.0078

Fonte: TST, em 26.01.2021