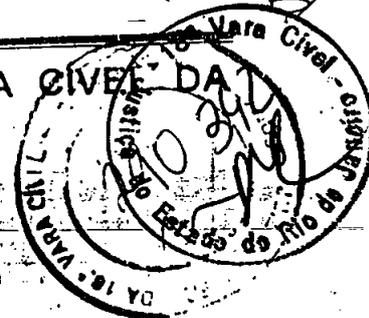


JOÃO MARCUS VINICIUS FAÇANHA DOS SANTOS
PERITO DO JUÍZO

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA 16ª VARA CÍVEL DA
CAPITAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.



JOÃO MARCUS VINICIUS FAÇANHA DOS SANTOS,
Perito nomeado por Vossa Excelência nos autos da **AÇÃO**
ORDINÁRIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL movida por
ANA PAULA CORREA FACIOLI em face de **CREDICARD**
S.A. ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO,
conforme processo nº **2000.001.117387-6**, após ter
examinado os autos e vistoriado o local, vem apresentar
seu **LAUDO PERICIAL**, para que produza os devidos e
legais efeitos.

ESTE LAUDO POSSUI CINCO PARTES:

- PARTE I - HISTÓRICO PROCESSUAL;
- PARTE II - DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES EXERCIDAS PELA
AUTORA, DURANTE DO PERÍODO EM QUE
TRABALHOU NA EMPRESA RÉ;
- PARTE III - RESPOSTAS AOS QUESITOS DA AUTORA;
- PARTE IV - RESPOSTAS AOS QUESITOS DA EMPRESA RÉ;
- PARTE V - CONCLUSÃO.

PARTE I - HISTÓRICO PROCESSUAL:

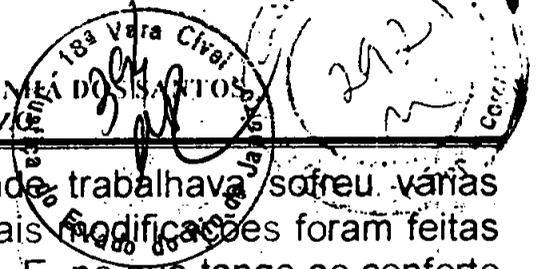
Trata-se de **AÇÃO ORDINÁRIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL** movida por **ANA PAULA CORREA FÁCIOL** em face de **CREDICARD S.A. ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO**.

Na inicial, às fls. 02/11, a Autora informa que foi admitida pela empresa Ré em fevereiro de 1995 e demitida em julho de 1999, onde exercia a função de Atendente Telefônico (Atendente de Serviços), e que, seu trabalho consistia basicamente em digitação de dados, tendo em virtude dos esforços repetitivos adquirido a denominada LER (lesão por esforço repetitivo) e DORT (distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho).

Alega que laborava em processamento eletrônico de dados, onde diariamente, atendia telefonemas dos clientes da empresa, quando verificava a situação de cada um, tendo que operar diretamente por teclado, uma vez que não dispunha de "mouse". Durante estes telefonemas, abria "pastas" de arquivos eletrônicos, inseria e preenchia dados, formulários, informava saldos e índices econômicos, isto é, prestava informações completas a cada cliente com o emprego do computador.

Aduz ainda, que além de ter que efetuar todas estas operações em um minuto em média, era constantemente monitorada para testar seu desempenho, qualidade e produtividade, o que acarretava uma grande carga de "estresse", o que está em desacordo com a NR 17, no seu item 17.6.3 "a".

Ressalta em suas alegações, que sua doença foi desencadeada em virtude da inobservância das normas pertinentes a higiene e segurança do trabalho, previstas nos arts. 157, 166, 177, 189, 191, 192, 199, 200 da Lei 6.514/77, NR 06, NR 09, NR 17 da Portaria 3.751/90, arts. 166 e 167 CLT, 176 e 177 da CLT, 189 a 191, 198 e 199, art. 7º, XXII da CF, como não eram concedidos os 10 minutos de intervalo a cada 50 minutos trabalhados, previstos na NR 17 - ERGONOMIA, da Portaria nº 3.751/90 (art. 92 - CLT), a qual induz a culpa ao empregador.



Declara também, que o ambiente onde trabalhava sofreu várias alterações em alguns setores, porém tais modificações foram feitas no final de 1998, portanto, tardiamente. E, no que tange ao conforto térmico, declara que o local onde trabalhava chegava a ter uma temperatura em torno de 18°C, o que favoreceu o aparecimento de dores articulares agravando assim, o quadro de lesões.

Diz que a empresa Ré alegava que a baixa temperatura do local de trabalho era por causa dos equipamentos e computadores, que necessitavam de um ambiente com baixa temperatura.

Informa que ficou afastada por Acidente de Trabalho (Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT), no período de 05/11/98 a 22/02/99, e que ao retornar ao trabalho, voltou a exercer as mesmas funções e no mesmo ambiente hostil, agravando desta forma a sua doença.

Diante do exposto, a Autora requer que a empresa Ré arque com danos morais, indenização por danos causados à saúde, plano de saúde vitalício e despesas com medicamentos (danos emergentes).

Que, às fls. 27/32, a Autora anexa cópia de fotos do local.

Que, às fls. 33/37 e 41/45, a Autora anexa cópia dos documentos médicos.

Que, às fls. 65/75, a empresa Ré vem apresentar sua Contestação, onde afirma que apesar do que é afirmado na peça inicial, a Autora não exercia a digitação ininterruptamente, não estando desta forma, obrigada a dar número mínimo de toques, e que apenas digitava para acessar as contas de cada cliente.

Relata que a jornada de trabalho da Autora era de 6 (seis) horas diárias, com intervalos de 1 (um) hora para descanso.

Segundo a empresa Ré, em 15 de julho de 1999, a Autora foi dispensada em razão de haver optado pelo Programa de Desligamento Voluntário, época em que recebia o salário mensal de R\$ 732,36 (setecentos e trinta e dois reais e trinta e seis centavos).

Ressalta ainda, que é necessário que a Autora apresente provas de que suas atividades laborais na empresa foram responsáveis pelos danos alegados em sua peça inicial.



Ao final a empresa Ré pede a improcedência da ação.

Às fls. 121/133, a Autora apresenta sua réplica, onde reafirma o que foi exposto na inicial, pedindo desta forma que a presente ação seja julgada procedente.

Que, às fls. 149 a empresa Ré pede a prova pericial médica e ambiental.

Que, às fls. 153/154, a Autora pede as provas: depoimento pessoal do representante da empresa Ré; requisição do prontuário médico da Autora; requisição das folhas de ponto da Autora, durante o período laboral; prova testemunhal; requisição do mapa anual e mapas mensais (quadro II, III, IV e V) realizado pela SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança do Trabalho), (NR 4.12, "h" e "i") desde 1993 a 2000; requisição do mapa de risco ambiental, realizado pela CIPA (NR 5.16 "a") desde 1993 a 2000; requisição dos Atestados de Saúde Ocupacional (ASO) da Autora, desde o admissional até o demissional (NR 7.4); requisição do relatório anual do PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), desde 1994 até 1999 (NR 7.4.6); requisição do documento-base do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) desde 1994 até 1999 (NR 9.2.2); requisição dos formulários preenchidos com avaliação quantitativa do PPRA de 1994 a 1999; requisição do relatório final do PPRA de 1994 a 1999.

Que, às fls. 165, V. Exa. nomeia para funcionar como Perito do Juízo, o **DR. JOÃO MARCUS VINICIUS FAÇANHA DOS SANTOS**, signatário deste.

Que, às fls. 173/177 a Autora apresenta quesitos de engenharia.

Salienta o Perito do Juízo, que o Termo de Compromisso foi apresentado em 27 de julho de 2001, atendendo assim, todas as formalidades legais.



PARTE II - DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES EXERCIDAS PELA AUTORA, DURANTE O PERÍODO EM QUE TRABALHOU NA EMPRESA RÉ:

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA AUTORA:

A vistoria foi realizada no dia 25/08/2003, na Rua da Assembléia nº100/ 26º andar, às 17:30hs, contando com a presença da Autora, do seu patrono, do Assistente Técnico da parte Ré e da supervisora que trabalhou com a Autora, Sra. Liliâne Nascimento Correa, no período de fevereiro de 1996 a 1997.

A Autora Ana Paula Correa Facioli iniciou suas atividades laborais como Atendente de Serviços Jr – Atendente Telefônica, em 01 de fevereiro de 1995 e desligou-se da empresa, através de demissão voluntária em 15 de julho de 1999.

As atividades de Atendente Telefônica consistiam na operação simultânea de terminal de microcomputador e telefone, recebendo ligações de clientes e digitando o número de cada cartão para prestar quaisquer informações e/ou esclarecimentos solicitados, fazendo alterações cadastrais e dando orientação aos clientes sobre reclamações

Não havia número mínimo ou máximo de toque em relação a trabalho de digitação, que era feito concomitantemente com a locução.

De acordo com informações da Autora, a sua função de atendente telefônica era exercida em um período de 6 (seis) horas, com 15 (quinze) minutos de intervalo. Os intervalos eram de 5 (cinco) minutos após 2 (duas) hs do início dos serviços e de 10 (dez) minutos, após 2h30 min do 1º intervalo. Alegou também, que trabalhava 6 (seis) hs por dia, de 2ª a 6ª feira e 1 (um) sábado por mês era obrigada a trabalhar.

Informou também, que após 18 (dezoito) meses trabalhando na empresa, o período de intervalo passou de 15 min para 30 minutos, dividido da seguinte forma: após 2 hs de iniciados os serviços, o 1º intervalo era de 10 min, após 2h30 min do 1º intervalo, 20 min para o 2º intervalo. O intervalo em questão era utilizado para idas aos

banheiros, dar telefonemas e beber água. Na empresa, chamam o intervalo de "horário de lanche".

De acordo com a supervisora Liliane Correa, que acompanhou a vistoria, em fevereiro de 1996 o intervalo já era de 10 min, 1º intervalo, e de 20 min, 2º intervalo. Informou também que os funcionários recebiam uma escala de intervalos para o "horário de lanches", em função da demanda de ligações. Os atendentes tinham escala diferenciada. Não podiam fazer horas extras para compensar as horas que não estivessem conectados, pois após o término do seu expediente, outro atendente ocuparia o PA - Posto de Atendimento. Portanto, tinha que cumprir rigorosamente o horário.

Declarou a Autora no dia da vistoria, acompanhada pela Supervisora Liliane, para que esclarecesse alguma dúvida quanto às atividades ali exercidas, que todo o atendente tinha uma meta de conexão que era o tempo em que estava conectada e o TMA, (Tempo Médio de Atendimento), e que atendia entre 100 e 120 ligações por dia e que cada ligação durava em média 135 seg. A Autora informou também, que na sua época, a meta era de 60 a 90 seg por ligação de cliente, e que tinha a meta "Não Pronto", que não podia passar de 5 minutos. O "Não Pronto" era o caso em que após o término das ligações a atendente tinha em média 5 min. para terminar e digitar o fechamento do relatório do atendimento do cliente, não precisando que o cliente estivesse na ligação, pois nesse caso, o PA - Posto de Atendimento (telefone) ficava bloqueado.

Foi informado também, no dia da vistoria, que existia uma avaliação anual, e que o empregado tinha como saber sua meta diária com o supervisor.

As atividades que a Autora desenvolvia na empresa Ré, de acordo com suas declarações, consistiam em:

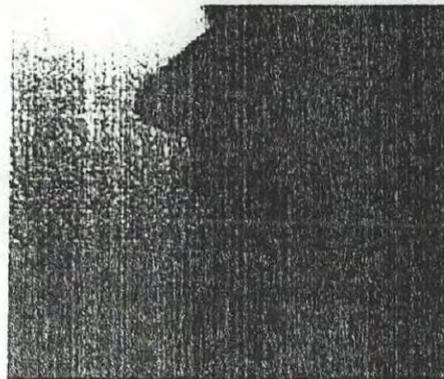
- Atender as ligações telefônicas dos clientes, digitar os valores, endereços, número do cartão de crédito, qualquer tipo de alteração cadastral e solicitações diversas com o uso do computador;
- Prestar informações de saldos, despesas efetuadas, causas de negativas de autorização, confirmar dados, desbloqueio de

2016
14ª Vara Cível - RJ
Estado do Rio de Janeiro

- cartão, levantar e registrar em sistema próprio ou formulário específico informações diversas com o uso do computador;
- Efetuar bloqueio de cartão por motivo de perda ou roubo com o uso do computador;
 - Liberar compras, fazendo o atendimento aos lojistas que solicitavam autorização para o cliente efetuar a compra (CALL ME) com o uso do computador;
 - Atender proponentes, fornecendo informações sobre o andamento da solicitação da proposta com o uso do computador;
 - Atender consumidores interessados em adquirir produtos e/ou serviços, prestar informações e efetivar os preenchimentos de propostas no sistema, com o uso do computador.

O uso de computador consistia na digitação de dados via teclado para efetivação do atendimento aos clientes e pessoas diversas.

Com o fone, sem as mãos, a atendente respondia aos clientes as dúvidas suscitadas e outras informações que porventura fossem solicitadas, como pode ser visualizado no exemplo fotográfico abaixo. Todos os fones tinham regulagem de volume, conforme informado e constatado no dia da vistoria, para ajuste pelo atendente, para seu conforto e segurança contra lesões auditivas.



DESCRIÇÃO DO MOBILIÁRIO UTILIZADO PELA AUTORA:

Ao analisarmos o mobiliário existente comparado com os constantes nas fotos apresentadas pela Autora, e após a verificação do mobiliário antigo que ainda permanece no local, podemos constatar que:

18ª Vara Cível
Rio de Janeiro

297

- 1) as mesas utilizadas pela Autora não tinham regulagem de altura, eram fixas, mesas comuns de escritório, não recomendadas para serviços de digitação, serviço indispensável à atividade da atendente. A altura da mesa era de 73,5 cm;
- 2) as cadeiras utilizadas pela Autora, tinham somente regulagem de altura, não tinham apoio de braço e não tinham regulagem de apoio para as costas;
- 3) a Autora, conforme informações e ratificado pela supervisora Liliane, não tinha descanso para os pés;
- 4) as mesas e cadeiras foram substituídas, bem como a quantidade de luminárias a partir de 1998, conforme informações obtidas junto à supervisora Liliane, época em que foi implantado um projeto de melhoria das condições ergonômicas iniciado em 1995 no estado de São Paulo. A implantação começou em 1998 com a substituição de 5 (cinco) postos de trabalho e no fim do 1º semestre de 1999 todos os postos de trabalho do andar onde a Autora trabalhava estavam substituídos;
- 5) os fones utilizados pela Autora, como os atuais, tinham regulagem de volume;
 - com relação ao alegado ruído nos fones, a Autora informou que às vezes ocorria, mas não era freqüente, e então era solicitada a troca do fone ou a troca do PA (Posto de Atendimento);
 - Atualmente quando ocorre troca de PA há um registro da solicitação, o que não ocorria na época em que a Autora laborava na empresa, não sendo possível verificar a freqüência.
 - foi nos informado também, pela Ré, que em caso de desconforto na ligação, com a ocorrência de ruído ou outra interferência na ligação, a atendente não era obrigada a permanecer com a ligação, mas tão somente, devia solicitar ao cliente que ligasse novamente;
 - o ruído nos fones causa lesões auditivas, fato que não foi constatado nos exames de audiometria realizados pela Autora e que estão anexados ao Laudo Pericial;
- 6) após a reforma do ambiente, a quantidade de lux média é de 426, resultado obtido na medição com o luxímetro da marca Minipa, modelo 04/5332 digital, encontrando-se dentro das condições de conforto estabelecida em normas;

- 7) ao medirmos a temperatura do local de trabalho obtivemos como resultado 25,6°C. No dia da medição também haviam ventiladores ligados, além do ar condicionado central. Como regra geral, temperaturas confortáveis para ambientes refrigerados, se encontram entre 20°C e 22°C no inverno, e entre 25°C e 26°C no verão. A temperatura observada se encontrava dentre os parâmetros de conforto, não havendo prova de irregularidade no passado.

**DESCRIÇÃO DOS MOVIMENTOS EXECUTADOS PELA AUTORA
AO EXERCER SUAS ATIVIDADES:**

Ao analisarmos os movimentos inerentes à atividade da Autora quando laborava na empresa Ré, constatamos as seguintes etapas quando do atendimento a uma chamada, que exercia na posição sentada:

- extensão do braço e antebraço esquerdo para acionar o botão do telefone para atendimento da ligação;
- atendimento a ligação, perguntando ao cliente o número do cliente e o que necessita (locução);
- digitação dos dados informados;
- após a digitação do número do cliente, aparecem na tela os dados do cliente, e, dependendo do tipo de solicitação, a atendente digita novos dados;
- repete o procedimento acima descrito tantas vezes quantas forem necessárias para atender ao cliente;
- aciona com a mão direita a "tecla" e desliga a chamada acionando o botão do telefone para encerrar o atendimento.

O tempo médio de atendimento era de 2 minutos e 15 segundos. A Autora repetia os movimentos e os procedimentos acima descritos tantas vezes fossem realizadas as chamadas, que conforme informações obtidas no dia da vistoria, ocorriam entre de 100 a 120 vezes por dia.

Os movimentos acima descritos, eram executados, portanto, durante aproximadamente 4 horas e 30 min., das 5 horas e 30 min. em que a Autora permaneciam em seu posto de atendimento.