

**IV CONGRESSO INTERNACIONAL DE  
DIREITO E INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL (IV CIDIA)**

**EXPERIÊNCIAS E DESAFIOS DA INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL NO DIREITO E NAS RELAÇÕES DE  
TRABALHO**

---

E96

Experiências e desafios da inteligência artificial no direito e nas relações de trabalho [Recurso eletrônico on-line] organização IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (IV CIDIA): Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Dalton Tria Cusciano, Mauro Maia Laruccia e Robinson Fernandes – Belo Horizonte: Skema Business School, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-775-5

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Os direitos dos novos negócios e a sustentabilidade.

1. Direito. 2. Inteligência artificial. 3. Tecnologia. I. IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (1:2023 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

---



# **IV CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IV CIDIA)**

## **EXPERIÊNCIAS E DESAFIOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO DIREITO E NAS RELAÇÕES DE TRABALHO**

---

### **Apresentação**

O IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial - CIDIA da SKEMA Business School Brasil, realizado nos dias 01 e 02 de junho de 2023 em formato híbrido, consolida-se como o maior evento científico de Direito e Tecnologia do Brasil. Estabeleceram-se recordes impressionantes, com duzentas e sessenta pesquisas elaboradas por trezentos e trinta e sete pesquisadores. Dezenove Estados brasileiros, além do Distrito Federal, estiveram representados, incluindo Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Minas Gerais, Pará, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rondônia, Roraima, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe, São Paulo e Tocantins.

A condução dos trinta e três grupos de trabalho do evento, que geraram uma coletânea de vinte e cinco livros apresentados à comunidade científica nacional e internacional, contou com a valiosa colaboração de sessenta e três professoras e professores universitários de todo o país. Esses livros são compostos pelos trabalhos que passaram pelo rigoroso processo de double blind peer review (avaliação cega por pares) dentro da plataforma CONPEDI. A coletânea contém o que há de mais recente e relevante em termos de discussão acadêmica sobre a relação entre inteligência artificial, tecnologia e temas como acesso à justiça, Direitos Humanos, proteção de dados, relações de trabalho, Administração Pública, meio ambiente, sustentabilidade, democracia e responsabilidade civil, entre outros temas relevantes.

Um sucesso desse porte não seria possível sem o apoio institucional de entidades como o CONPEDI - Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito; o Programa RECAJ-UFMG - Ensino, Pesquisa e Extensão em Acesso à Justiça e Solução de Conflitos da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais; o Instituto Brasileiro de Estudos de Responsabilidade Civil - IBERC; a Comissão de Inteligência Artificial no Direito da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Minas Gerais; a Faculdade de Direito de Franca - Grupo de Pesquisa Políticas Públicas e Internet; a Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFERSA - Programa de Pós-graduação em Direito - Laboratório de Métodos Quantitativos em Direito; o Centro Universitário Santa Rita - UNIFASAR; e o Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos (PPGPJDH) - Universidade Federal do Tocantins (UFT) em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT).

Painéis temáticos do congresso contaram com a presença de renomados especialistas do Direito nacional e internacional. A abertura foi realizada pelo Professor Dierle Nunes, que discorreu sobre o tema "Virada tecnológica no Direito: alguns impactos da inteligência artificial na compreensão e mudança no sistema jurídico". Os Professores Caio Lara e José Faleiros Júnior conduziram o debate. No encerramento do primeiro dia, o painel "Direito e tecnologias da sustentabilidade e da prevenção de desastres" teve como expositor o Deputado Federal Pedro Doshikazu Pianchão Aihara e como debatedora a Professora Maraluce Maria Custódio. Para encerrar o evento, o painel "Perspectivas jurídicas da Inteligência Artificial" contou com a participação dos Professores Mafalda Miranda Barbosa (Responsabilidade pela IA: modelos de solução) e José Luiz de Moura Faleiros Júnior ("Accountability" e sistemas de inteligência artificial).

Assim, a coletânea que agora é tornada pública possui um inegável valor científico. Seu objetivo é contribuir para a ciência jurídica e promover o aprofundamento da relação entre graduação e pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais da CAPES. Além disso, busca-se formar novos pesquisadores na área interdisciplinar entre o Direito e os diversos campos da tecnologia, especialmente o da ciência da informação, considerando a participação expressiva de estudantes de graduação nas atividades, com papel protagonista.

A SKEMA Business School é uma entidade francesa sem fins lucrativos, com uma estrutura multicampi em cinco países de diferentes continentes (França, EUA, China, Brasil e África do Sul) e três importantes creditações internacionais (AMBA, EQUIS e AACSB), que demonstram sua dedicação à pesquisa de excelência no campo da economia do conhecimento. A SKEMA acredita, mais do que nunca, que um mundo digital requer uma abordagem transdisciplinar.

Expressamos nossos agradecimentos a todas as pesquisadoras e pesquisadores por sua inestimável contribuição e desejamos a todos uma leitura excelente e proveitosa!

Belo Horizonte-MG, 14 de julho de 2023.

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara

Coordenador de Pesquisa – SKEMA Law School for Business



# O WHATSAPP COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

## WHATSAPP AS A COMMUNICATION TOOL IN LABOR RELATIONS

Sheila Fonseca Kovalski <sup>1</sup>

### Resumo

O presente estudo busca compreender como os aplicativos e ferramentas digitais interferem nas relações de trabalho, trazendo no texto dados estatísticos especificamente sobre a utilização do WhatsApp e breves comentários acerca das legislações atinentes ao tema. Quanto a metodologia será dedutiva, utilizando a pesquisa teórica, com uso de bibliografia que versam sobre a temática. A pergunta central desse trabalho é: Quais as consequências do uso do aplicativo WhatsApp como instrumento de comunicação nas relações de trabalho entre empregados e empregadores? Visando oportunizar uma reflexão sobre os aspectos mais relevantes e futurísticos sob a utilização destas ferramentas no mercado de trabalho.

**Palavras-chave:** Relações de trabalho, Whatsapp, Aplicativos, Comunicação, Mercado de trabalho

### Abstract/Resumen/Résumé

This study seeks to understand how applications and digital tools interfere in labor relations, bringing in the text statistical data specifically on the use of WhatsApp and brief comments about the laws pertaining to the theme. The methodology will be deductive, using theoretical research, with the use of bibliography about the theme. The central question is: What are the consequences of the use of WhatsApp as a communication tool in labor relations between employees and employers? Aiming to provide an opportunity for reflection on the most relevant and futuristic aspects of the use of these tools in the labor market.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Work relations, Whatsapp, Applications, Communication, Labor market

---

<sup>1</sup> Advogada. Mestranda em Direito pela Sociedade na Universidade La Salle, Bolsista CAPES. Especialista pela FMP em Direito Social do Trabalho e seguridade Social. Membro do Grupo de Estudos CEPAC (UFRGS).

O mercado de trabalho contemporâneo exige que seus componentes, empregados e empregadores e prestadores de serviços em geral sejam conhecedores dos impactos da chamada Quarta Revolução Industrial nas relações de trabalho.

Há muito tempo, Marx definiu o processo de trabalho, como sendo “a atividade orientada a um fim ou o trabalho mesmo, seu objeto e seus meios” (MARX, 1996, p.298), sendo que o meio de trabalho, seria o conjunto de coisas entre o trabalhador e o objeto para o atingimento de sua finalidade, com a utilização da propriedade deles de acordo com suas intenções, afirmando ainda, que:

A mesma importância que a estrutura de ossos fósseis tem para o conhecimento da organização de espécies de animais desaparecidas, os restos dos meios de trabalho têm para a apreciação de formações socioeconômicas desaparecidas. Não é o que se faz, mas como, com que meios de trabalho se faz, é o que se distingue as épocas econômicas. (MARX, 1996, p.298).

Antes de adentrar efetivamente na causa e efeito dessas relações laborais, é importante contextualizar o que é essa chamada Quarta Revolução Industrial. Historicamente as revoluções industriais foram movimentos sociais que impactaram na produção e consumo de produtos e serviços, conforme características de cada fase temporal. Essas mudanças trouxeram a necessidade de renovar as relações de trabalho entre os partícipes dessa relação contratual.

Nesse sentido, a tratar do assunto acerca da quarta revolução industrial, que está ocorrendo nesse momento na sociedade atual, por meio de, por exemplo, processos autônomos e digitais, inteligência artificial utilizada em grande expansão com tecnologias interativas e utilizando grande quantidade de dados.

O relatório emitido pelo *The Future of Jobs 2020* (Online, 2020 p. 36), sinalizou que 50% das habilidades profissionais mudarão nos próximos cinco anos e destacou a criatividade e a flexibilidade como duas dessas competências, sendo que as habilidades que integram o perfil profissional não são somente técnicas, citando *soft skills*, como inteligência emocional e inovação seriam condições básica de qualquer profissão e/ou cargo.

Conforme apresentado pela *The Future of Jobs Report* (Online, 2023), prosseguiu com a análise das expectativas dos empregadores para fornecer novas perspectivas sobre a forma como as tendências socioeconômicas e tecnológicas irão moldar o local de trabalho do futuro, estudo esse de grande relevância social para a compreensão desse cenário trabalhista.

Estes estudos mostraram que as inovações tecnológicas provavelmente substituirão determinadas tarefas que anteriormente eram executadas como parte de uma determinada

função, ao contrário do que se propaga por parte da mídia que acredita numa substituição integral das pessoas por máquinas. Dessa forma, os trabalhadores estariam livres para se concentrarem em outras atividades e modificando o conjunto de habilidades essencial para o exercício daquela função pré-existente, sendo que os cargos e atividades que terão menos impactos dos avanços tecnológicos da indústria provavelmente serão aqueles com uma ampla perspectiva de estabilidade, com a exigência de habilidades diferentes do presente momento, uma espécie de adequação de atividades concomitantes ao uso da tecnologia no ambiente de trabalho.

Sebastiani, cita Meira para contextualizar as mudanças nas relações sociais:

O que se apresenta como mudanças são as chamadas *relações sociais*. Agora as empresas se autodenominam *transparentes*, afirmam que as informações circulam entre todas as categorias profissionais e chamam todas a *colaborarem* para a busca de melhor eficiência (SEBASTIANI *apud* MEIRA, 2013, p. 41).

Um exemplo cotidiano dessas mudanças é o uso do popular *WhatsApp*, sendo que as empresas têm utilizado esse aplicativo como uma fácil conexão, de forma ágil e gratuita para a comunicação com os empregados e prestadores de serviços, otimizando a atividade empresarial cotidiana, sendo de fácil acesso e manuseio pelos usuários, bem como por ter aderência em diversos aparelhos de comunicação disponíveis no mercado, além da gratuidade, facilidade e agilidade na troca de mensagens.

Na época da terceira revolução industrial, a informatização servia unicamente ao propósito de prestar suporte às tarefas rotineiras baseadas em regras sedimentadas, contudo o avanço da informatização e o desenvolvimento de novos algoritmos mudaram significativamente os hábitos da civilização, possibilitado que a inteligência artificial explore domínios para reconhecimento nunca desvendados artificialmente. Dentre tais transformações, a substituição da força de trabalho humana é um desses campos. (FREY; OSBORNE, 2013).

Dentre as diversas possibilidades do uso dessa ferramenta virtual, destaca-se o atendimento rápido ao cliente, organização interna com a criação de grupos de trabalho, lembretes, cobrança de metas e cumprimento de atividades cotidianas. Atualmente, não existe uma lei específica para regulamentar o uso desses aplicativos, na relação de trabalho, de modo que a utilização do *WhatsApp* na atividade empresarial é aceitável e já de uso habitual.

Conforme os dados das pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box, o *WhatsApp* é o aplicativo mais acessado pelos brasileiros, estando presente em 99% dos *smartphones* do



Brasil (Online, 2021). Entretanto, as empresas e empregadores devem atentarem-se para as possíveis repercussões trabalhistas que essa ferramenta pode propagar quando for utilizada como instrumento para a realização de atividades corporativas, considerando que há registros de informações e dados nas mensagens trocadas.

Para vislumbrar a repercussão e as consequências da utilização do *WhatsApp* como instrumento de comunicação nas relações de trabalho basta observar a judicialização das demandas trabalhistas envolvendo esse assunto o que denota uma realidade cada vez mais corriqueira.

Conforme indicam pesquisas de jurimetria realizadas no ano de 2022, o Brasil contava com “aproximadamente 420.000 ações trabalhistas que mencionam o termo *WhatsApp* na petição inicial, ao passo que a jurimetria aponta que 84.300 sentenças proferidas pela Justiça do Trabalho se referem ao termo *WhatsApp*”. (HEREMAN, 2022 online).

Hereman ainda afirma que:

Embora os números sejam extensos, pelo aumento gradativo desses dados, os empregadores continuam a não dar o tratamento adequado à questão, uma vez que enquanto a ferramenta de trabalho, o *whatsapp* constitui obrigação da empresa em garantir a melhor utilização do aplicativo e que sua finalidade seja atingida dentro de padrões éticos e morais, respeitando os limites do contrato de trabalho. (HEREMAN, 2022, online).

Situações tais como, cobranças excessivas de trabalho, mensagens fora do horário de expediente, a ingerência de grupos de trabalho, dentre outras situações, vem trazendo à tona casos que vão além do âmbito da execução de atividades, que acabam causando danos morais para alguma das partes componentes dessa relação.

Reis, leciona ensinamento acerca da convivência pessoal nesse grupo social:

No mundo digital, “o outro” (seja ele consumidor, colaborador, fornecedor ou uma comunidade) está no centro das decisões, dos objetivos e do sucesso de empresas e empreendedores. Por esse motivo, até a filosofia, psicologia e antropologia (e outras disciplinas humanas) estão entrando no universo corporativo e pela porta da frente. Profissionais dessas áreas são convidados a aprimorar a compreensão do contexto em que vivemos e, conseqüentemente, o exercício da alteridade. (REIS, 2018, 91-92).

Em recente decisão proferida pela a Oitava Turma do Tribunal Superior do Trabalho, nos autos do processo RRAg - 1282-34.2017.5.08.0130 (BRASIL, 2022), foi afastada a

condenação de uma empresa ao pagamento de indenização por danos morais decorrentes de suposto assédio moral que teria sido praticado contra um empregado por colegas de trabalho em um grupo de *WhatsApp* não corporativo.

Conforme a reclamação trabalhista, o empregado fazia parte de um grupo de *WhatsApp* com colegas de trabalho, no qual passou a ser alvo de perseguições, ofensas morais, injúrias raciais e ameaças a ele e a sua família. Quando o problema começou, ele pediu ao seu supervisor para trabalhar em outra área e foi atendido, mas os colegas teriam solicitado o seu retorno, garantindo que as condutas não se repetiriam, o que não ocorreu. Ainda, de acordo com a ação, o operador de empilhadeira desenvolveu distúrbios psicológicos em decorrência das agressões, como transtorno de ansiedade e síndrome do pânico. (TST, *Online*, 2022).

Na contestação, as empresas argumentaram que o grupo havia sido criado informalmente pelos funcionários, não era integrado por gestores das empresas e que os celulares utilizados pelos trabalhadores não eram corporativos. Assim, o grupo não tratava de interesses profissionais, bem como que as doenças psicológicas que ele desenvolveu não decorreram da atividade profissional. (TST, *Online*, 2022).

Em primeiro grau de jurisdição a vara do trabalho negou o pedido do trabalhador, pontuando os argumentos das empresas e mencionando que o próprio trabalhador fazia brincadeiras com os colegas de grupo e participava de confraternizações e lanches coletivos, o que indicava o clima amistoso de convivência. No entanto em segundo grau, ao julgar o recurso do trabalhador, o Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região reformou a sentença e determinou o pagamento de indenização no valor de R\$ 500 mil, condenando as empresas. Na decisão, o TRT salientou que um supervisor da empresa era administrador do grupo de *WhatsApp* e que, nele, eram tratados assuntos de trabalho, como orientações gerais. Destacou entendimento de que é obrigação do empregador manter um ambiente de profissional saudável e não ser possível afirmar que as conversas ocorreram fora do ambiente laboral, já que os diálogos se deram em diferentes turnos. (TST, *Online*, 2022).

As empresas recorreram da decisão ao Tribunal Superior do Trabalho, para afastar o pagamento da indenização, alegando não ter ficado demonstrada sua participação, contribuição ou seu conhecimento sobre as conversas. O relator do recurso de revista, entendeu pelo afastamento da condenação da empresa. Segundo ele, o autor foi vítima de assédio moral praticado por colegas de trabalho em grupo de *WhatsApp* não corporativo, ou seja, em ambiente extralaboral. Para ele, em grupos dessa natureza é inerente que sejam abordados assuntos profissionais, ainda que informalmente. Por fim, não se identificou conduta culposa ou dolosa por parte da empresa. (TST, *Online*, 2022).

Considerando a inexistência de legislação específica nesse caso, a criação e manutenção de uma política de comunicação interna e treinamentos corporativos pelo empresariado, buscando regulamentar o uso de aplicativos como instrumento na comunicação laboral, tal como o *WhatsApp*, é demasiadamente necessária nesse mercado de trabalho digital e latente na quarta revolução industrial, a fim de estabelecer posturas de relacionamento entre as partes e a manutenção do diálogo adequado com os diversos públicos de interesse no cotidiano de uma empresa, planejando e sistematizando essa comunicação. Veja-se que a jurisprudência mencionada considerou como argumento basilar que o grupo de *WhatsApp* era organizado e mantido pelos empregados, não pela empresa, demonstrando que uma boa gestão desses meios de comunicação de forma preventiva é uma necessidade no mercado de trabalho atual.

A coletividade trabalhista vivencia um momento de enorme mudança tecnológica, que culmina em uma responsabilidade derivadas das ações, causada pela escala da Quarta Revolução Industrial que não admite a demora, necessitando do esforço conjunto quando da criação de normas, padrões, regulamentos e práticas de negócios em um mercado de trabalho em que há uma relevante participação da inteligência artificial, um mundo virtual tão complexo quanto o mundo real, exigindo que as empresas e prestadores de serviços repensem o que se é esperado ou desejado a partir do uso de dispositivos de comunicação. (SCHWAB, 2018).

Um dos aspectos positivos da Indústria 4.0 é a eficiência e novos modelos de negócios, sendo inevitável também, um impacto negativo sobre os empregos com o desafio de reestruturação dos postos de trabalho em razão do possível desaparecimento de algumas profissões (Robleket al., 2016) e certamente os perfis empregatícios serão modificados, trazendo também a necessária adaptação na educação e desenvolvimento de profissionais para esse mercado de trabalho.

A Quarta Revolução Industrial está acontecendo, de forma crescente e veloz, seus impactos são inevitavelmente avistados no mercado de trabalho, pois é um movimento que causa transformações na sociedade. A relação de trabalho entre as organizações empresariais e seus colaboradores modificou-se, devendo todos estarem preparados para essa mobilização, buscando desenvolver habilidades sociais e criativas de acordo com a rapidez e novas demandas trazidas por essa revolução.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Agravo de Instrumento em Recurso de Revista. Recorrentes: VALE S.A. e JSL S/A. Recorrido: George de Oliveira Barbosa Junior. Relator: Ministro Alexandre de Souza Agra Belmonte. Brasília, 20 de setembro de 2022. Disponível em: <http://aplicacao4.tst.jus.br/consultaProcessual/resumoForm.do?consulta=1&numeroInt=40136&anoInt=2021>. Acesso em 04. mai. 2023.

FREY, Carl. Benedikt; OSBORNE, Michael. A., 2013. **The Future of Employment: How susceptible are Jobs to computerization?** Oxford University, Disponível em: [http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The\\_Future\\_of\\_Employment.pdf](http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf). Acesso em 05 mai. 2023.

HEREMAN, Miguel Baasch. **Repercussões Trabalhistas do Uso do WhatsApp na Atividade Empresarial.** Disponível em: <https://claudiozalaf.com.br/repercussoes-trabalhistas-do-uso-do-whatsapp-na-atividade-empresarial/>. Acesso em: 05 mai. 2023.

MARX, Karl. **O capital: Crítica da Economia Política.** São Paulo: Nova Cultural, 1996. v.1. (Coleção Os Economistas).

Panorama Mobile Time e Opinion Box. **Uso de Apps no Brasil.** Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/pesquisas/uso-de-apps-no-brasil-dezembro-de-2021/>. Acesso em: 05 mai. 2022.

REIS, Abel. Sociedade.com – **Como as tecnologias digitais afetam quem somos e como vivemos.** Porto Alegre: Arquipélago Editorial, 2018.

Roblek, Vasja. Mesko, Maja. Krapez, Alojz. (2016). **A Complex View of Industry 4.0.** SageOpen, 6(2). Recuperado em 26 julho, 2019, DOI: 10.1177/2158244016653987. Disponível em: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244016653987>. Acesso em 05 mai. 2023.

SEBASTIANI, Raquel Vieira, 2013, p. 41 *apud* MEIRA, Ana Cláudia Hebling, 2001. **Visões sobre o trabalho: diálogos interdisciplinares.** Moisés Waismann, Natalia Pietra Méndez e José Remedi, organizadores. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, Caxias do Sul, 2013.

SCHWAB, Klaus. **Aplicando a quarta revolução industrial.** São Paulo: Edipro, 2018. ISBN: 978-85-521-0024-9.

Tribunal Superior do Trabalho. Notícias do TST. **Afastada condenação de empresa por assédio praticado em grupo de WhatsApp.** Disponível em: <https://www.tst.jus.br/-/afastada-condena%C3%A7%C3%A3o-de-empresa-por-ass%C3%A9dio-praticado-em-grupo-de-whatsapp>. Acesso em: 04 mai. 2023.

World Economic fórum. **The Future of Jobs Report 2020.** Disponível em: [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2020.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf). Acesso em: 04 mai. 2023.

World Economic fórum. **The Future of Jobs Report 2023.** Disponível em: <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2023/#:~:text=The%20Future%20of%20Jobs%20Report%202023%20explores%20how%20jobs%20and,the%20workplace%20of%20the%20future>. Acesso em: 04 mai. 2023.