



Nem todo mundo que trabalha com telefone é telefonista

A empregada que faz atividades simultâneas ao atendimento e transferências de ligações telefônicas, não é telefonista. O entendimento é da 2ª Turma do Tribunal Regional do Trabalho de São Paulo que rejeitou Recurso Ordinário de uma ex-empregada da CCBR — Catel Construções do Brasil Ltda.

A trabalhadora entrou com processo na 74ª Vara do Trabalho de São Paulo reclamando horas extras baseadas na jornada de trabalho de telefonista, fixada em 6 horas diárias pelo artigo 227 da CLT —Consolidação das Leis do Trabalho. As informações são do TRT São Paulo.

A empresa contestou as alegações da ex-empregada, sustentando que, apesar de utilizar headphone (fone de ouvido) no trabalho, ela não era telefonista, pois apenas atendia a clientes e técnicos da empresa, para passar-lhes os serviços e conferir se as tarefas foram realizadas.

A vara entendeu que a trabalhadora não comprovou as alegações e julgou improcedente o pedido. Ela recorreu ao TRT São Paulo.

Para a juíza Rosa Maria Zuccaro, relatora do recurso no tribunal, para ficar caracterizado o trabalho da telefonista, protegido pelo art. 227, da CLT, “é necessária a operação, em tempo integral e de forma exclusiva, de sistema coletivo de ligações, com o uso de diversos ramais, além de verificar, ao mesmo tempo, o painel de sinalizações, o que não é o caso da autora que desempenhava, utilizando-se de linha privada, outras tarefas, como confessado em depoimento pessoal”.

“O exercício das funções de telefonista de forma intermitente, realizando também outras atividades não assegura a jornada reduzida, ou seja, havendo cumulação de funções, não há direito à jornada especial”, observou a relatora.

A 2ª Turma acompanhou o voto da relatora por unanimidade, negando à trabalhadora o direito à jornada de trabalho como telefonista.

RO 00428.2003.074.02.00-9

Leia a íntegra da decisão

PROCESSO TRT/SP Nº 00428.2003.074.02.00-9 – 2ª TURMA

ORIGEM: 74ª Vara do Trabalho de São Paulo

RECORRENTE: HELENI SANTANA FERREIRA

RECORRIDO: CCBR CATEL CONSTRUÇÕES DO BRASIL LTDA.

Telefonista – Empregada que exerce atividades simultâneas ao atendimento pelo telefone – Não enquadramento no art. 227 da CLT – Apesar de a reclamante, no exercício de seus misteres, utilizar aparelho head phone, ela não o fazia como telefonista, pois apenas atendia a clientes e, após, os técnicos



da empresa para passar-lhes os serviços, além de aferir se os serviços foram realizados e dar-lhes baixa por meio de anotações no sistema informatizado. Assim, não laborava em transmissão de ligações, transferência de ramais ou verificando as sinalizações de painel, de modo contínuo e sucessivo. Ausentes, portanto, as condições indispensáveis para reconhecer a jornada especial de telefonista. Recurso da reclamante a que se nega provimento.

RELATÓRIO:

Adoto o relatório da r. sentença de fls. 287/288, da E. 74a Vara do Trabalho de São Paulo, julgou PROCEDENTE EM PARTE a ação.

Recurso ordinário da reclamante às fls. 292/294, requerendo a reforma da sentença com respeito a diferenças de horas extras em decorrência da jornada de telefonista.

Contra-razões da reclamada às fls. 299/303.

Manifestação da Douta Procuradoria às fls. 305, opinando pelo prosseguimento, nos termos da Lei Complementar nº 75, de 20/5/93.

VOTO:

Conheço do apelo, pois presentes os pressupostos de admissibilidade.

1. Diferenças de Horas Extras – Jornada de Telefonista

Busca a reclamante a reforma da r. sentença no tópico em que indeferiu diferenças de sobrejornada oriundas do horário de telefonista.

Alega que há confissão patronal, pois em contestação a reclamada afirmou que reduziu a carga semanal por força da Norma Coletiva de 2001/2002, impondo acolher o pleito formulado à inicial.

Entretanto, como mencionado na r. sentença originária, os Instrumentos Coletivos abojados às fls. 264/283 não fazem menção à redução da jornada, sendo inócua a referência ora suscitada.

Por outro lado, para restar caracterizado o trabalho extenuante da telefonista, protegido pelo art. 227, da CLT, é necessária a operação, em tempo integral e de forma exclusiva, de sistema coletivo de ligações, com o uso de diversos ramais, além de verificar, ao mesmo tempo, o painel de sinalizações, o que não é o caso da Autora que desempenhava, utilizando-se de linha privada, outras tarefas, como confessado em depoimento pessoal (fls. 54).

Veja-se o entendimento jurisprudencial majoritário:

ATENDENTE – ENQUADRAMENTO COMO TELEFONISTA – NÃO

CABIMENTO – Atendente que utiliza de computador e aparelho telefônico apenas para repassar ordens de serviços, não faz jus ao enquadramento na função de telefonista. Para o enquadramento almejado,



necessária seria a demonstração da prestação de trabalho ininterrupto como telefonista, ônus do qual não se desincumbiu.

Inaplicável ao caso as disposições do art. 227 da CLT. Recurso a que se nega provimento. (TRT 24ª R. – RO 0843/2002-001-24-00-1 – Relª Juíza Dalma Diamante Gouveia – J. 06.08.2003)

De conseguinte, estando ausentes as específicas funções de telefonista, que não se confundem com a de outro profissional como a Atendente de serviços que, além de receber e transferir ligações, está incumbida de outros atendimentos ao cliente, nada há a ser modificado.

É sempre oportuno salientar que o art. 227 da CLT ao assegurar à categoria profissional das telefonistas a jornada reduzida, objetivou compensar o enorme desgaste físico e mental causado pelo atendimento e transferência contínuos, repetitivos e exaustivos de telefonemas, operando vários ramais, simultaneamente, ligados à mesa operadora, tendo ainda que vigiar de forma constante a sinalização do painel para atendimento imediato das ligações.

O exercício das funções de telefonista de forma intermitente, realizando também outras atividades não assegura a jornada reduzida, ou seja, havendo cumulação de funções, não há direito à jornada especial.

Com tais fundamentos, mantenho a sentença originária.

Do exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DA RECLAMANTE** para manter incólume a r. sentença de origem, inclusive no que diz respeito ao valor atribuído à condenação.

ROSA MARIA ZUCCARO

Juíza Relatora

Date Created

14/07/2005