



Serviço de televenda é comparável ao de telefonista

O Pleno do Tribunal Superior do Trabalho decidiu não estender aos operadores de telemarketing jornada de trabalho especial de seis horas, prevista na CLT aos telefonistas. O entendimento é previsto na Orientação Jurisprudencial 273.

Segundo o texto, “a jornada reduzida de que trata o artigo 227 da CLT não é aplicável, por analogia, ao operador de televendas, que não exerce suas atividades exclusivamente como telefonista, pois, naquela função, não opera mesa de transmissão, fazendo uso apenas dos telefones comuns para atender e fazer as ligações exigidas no exercício da função”.

A proposta de mudança da jurisprudência foi levantada pela 1ª Turma do TST, no julgamento de recurso da empresa Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais. A empresa buscava o direito à jornada de seis horas diárias. Na ocasião, o relator, ministro João Oreste Dalazen, entendeu que as atividades dos operadores de telemarketing — atendimento, suporte e venda por telefone — provoca os mesmos desgastes físicos sofridos pelos telefonistas de mesa.

Para o ministro, são profissionais que respondem a consultas e prestam orientações, recebem pedidos de compra e os encaminham ao setor competente, tomam a iniciativa do contato com o cliente oferecendo novos produtos ou a reposição de estoques.

“Nesse contexto, convivem com o estresse e com o desconforto físico e mental cotidianamente por conta do número de ligações telefônicas que são obrigados a receber e a fazer, do nível de poluição auditiva a que são submetidos e dos esforços repetitivos requeridos na realização de suas tarefas”, considerou.

O ministro Gelson de Azevedo abriu divergência por entender que a jornada reduzida assegurada pela lei aos telefonistas deveu-se ao desgaste físico decorrente dos antigos equipamentos de telefonia, hoje obsoletos, e não ao tipo de atividade.

O ministro Barros Levenhagen afirmou que apenas fatos relevantes da realidade deveriam levar à alteração da jurisprudência, sob o risco de causar insegurança jurídica. Ele ressaltou que mudanças como essa, teriam enorme repercussão no mercado de trabalho.

RR 69.9592/2000

Date Created

11/11/2005