
Trabalho de telefonista é diferente de operador de telemarketing

O operador de telemarketing não tem direito a jornada de trabalho diferenciada como prevista para a categoria de telefonista. Esse foi entendimento aplicado pelo Tribunal Superior do Trabalho no julgamento de Recurso de Revista da Eletrolux do Brasil contra ex-empregada do setor de telemarketing da empresa.

De acordo com o relator, ministro Vieira de Mello Filho, o artigo 227 da CLT, estabelece uma jornada de seis horas diárias ou trinta e seis semanais para telefonista, o que não se aplica ao operador de telemarketing. Segundo o ministro, os operadores de telemarketing não exercem suas atividades exclusivamente como telefonistas nem operam mesa de transmissão. Além do mais, usam apenas telefones comuns para atender e fazer ligações por exigência da função.

De acordo com os autos, a operadora de telemarketing pediu na Justiça Trabalhista a aplicação analógica do comando celetista ao caso. A empresa insistiu na incompatibilidade da norma com as funções da trabalhadora.

O Tribunal Regional do Trabalho do Paraná manteve a sentença de primeiro grau, que reconheceu o direito da empregada às horas extraordinárias. E concluiu que a jornada especial era devida à trabalhadora porque ela se utilizava do telefone para fazer as tarefas em 90% do tempo de serviço — fato admitido pelo representante da empresa.

Entretanto, a 1ª Turma do TST reformou essa decisão com base na Orientação Jurisprudencial 273. Por unanimidade, os ministros excluíram da condenação o pagamento das horas extraordinárias que tinham sido deferidas a partir do reconhecimento do direito da trabalhadora à jornada especial. *Com informações da assessoria de imprensa do Tribunal Superior do Trabalho.*

RR 10147/2002-900-09-00.2

Date Created

18/02/2010