



Operador de telemarketing tem direito a jornada de trabalho reduzida

O Tribunal Superior do Trabalho confirmou o entendimento de que a jornada de trabalho do operador de telemarketing deve ser equiparada à de telefonista. Tal entendimento resultará em uma redução da jornada de trabalho para a categoria dos operadores de telemarketing e por consequência trará reflexos principalmente de ordem econômica para as diversas empresas ligadas a este ramo de atividade.

A Consolidação das Leis do Trabalho[1] prevê como regra geral que a duração normal do trabalho, para os empregados em qualquer atividade privada, não excederá de oito horas diárias, desde que não seja fixado expressamente outro limite.

Como regra específica, a CLT[2] dispõe que para as empresas que explorem o serviço de telefonia fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de seis horas contínuas de trabalho por dia ou trinta e seis horas semanais.

O TST[3] entendia que a jornada reduzida dos telefonistas (6 horas), regra específica, não era aplicável aos operadores de telemarketing, que recaiam na regra geral de jornada de trabalho estabelecida pela CLT (8 horas).

Havia certo consenso de que a jornada de trabalho de um telefonista deveria ser reduzida em relação à de um operador de telemarketing, tendo em vista que a primeira função era considerada como mais extenuante do que a segunda, ou seja, haveria um maior desgaste físico do empregado que desenvolvia função de telefonista, se comparado com o empregado que desenvolvia a função de operador de telemarketing.

A diferenciação entre ambas as funções encontrava fundamentação no fato de o operador de telemarketing utilizar o aparelho telefônico somente para contatar os seus clientes, enquanto o empregado que desenvolvia a função de telefonista utiliza o aparelho telefônico constantemente.

Desta forma, o telefone, no caso do operador de telemarketing, seria apenas um instrumento para atingir sua finalidade, que é a venda de produtos, possibilitando-lhe maiores pausas durante o trabalho, se comparada com a função de um telefonista.

Em 24 de maio de 2011, o TST alterou o seu entendimento acerca do serviço prestado por atendentes de SAC, determinando que, assim como os telefonistas, os operadores de telemarketing teriam a jornada de trabalho de seis horas contínuas ou carga semanal de trinta e seis horas.

Desta forma, verificou-se uma redução da jornada de trabalho do operador de telemarketing de oito horas para seis horas, duas horas a menos por dia.

Esta redução da jornada de trabalho do operador de telemarketing implicará de imediato em uma queda de faturamento ou em uma menor produtividade para as empresas que possuem este tipo de serviço, uma vez que, com tal alteração de jornada verificar-se-á um aumento do valor do salário-hora desses operadores de telemarketing sem que à empresa seja concedido, em contrapartida, um maior volume de



serviços ou sem que lhe seja garantido um maior rendimento de seus empregados.

Com o mesmo valor que antes se pagava um operador de telemarketing que cumpria jornada de oito horas, hoje se passa a pagar o mesmo para aquele operador que desenvolve uma jornada de seis horas.

Apesar de o operador de telemarketing passar a trabalhar com uma carga horária menor, deverá permanecer o seu rendimento mensal, uma vez que a Constituição veda a irreduzibilidade salarial^[4] do trabalhador, independentemente se a contratação original deste ter-se dado como “horista” ou “mensalista”. O salário do trabalhador deverá permanecer irredutível.

Assim, caso a pactuação inicial tenha fixado que o trabalhador irá receber por hora, com a redução da jornada do trabalho do operador de telemarketing determinada pelo TST, a hora trabalhada deste torna-se mais valiosa.

Da mesma forma, a hora extra verificada quando da realização de uma jornada de trabalho deverá custar mais à empresa se comparada ao período anterior a tal alteração.

Neste contexto de mudanças, importante a empresa que oferece o serviço de telemarketing ter ciência que, mesmo havendo concordância expressa do empregado operador de telemarketing em promover uma diminuição proporcional de seus salários, esta diminuição proporcional não pode ocorrer, sendo irrelevante a aceitação do empregado e até mesmo a sua assinatura a qualquer termo de acordo ou aditivo contratual.

Uma possível alternativa à empresa que possui serviço de telemarketing preocupada em manter o seu faturamento mensal ou sua produtividade, diante de tal alteração de jornada de trabalho, é tentar realizar um acordo ou convenção coletiva de trabalho com o Sindicato da categoria dos operadores de telemarketing. Esta alternativa é viável, uma vez que a Lei unicamente autoriza a redução salarial mediante a celebração de uma negociação coletiva.

De acordo com a nossa Constituição e com a própria CLT, os Sindicatos da categoria econômica e profissional podem, e devem, por meio de negociação coletiva, participar da pacificação e regulamentação de situações contratuais específicas, envolvendo empregados e empregadores, o que poderá incluir, portanto, a questão da redução proporcional do salário em face da diminuição da carga horária do empregado.

O Sindicato poderá aquiescer com a redução salarial ou mesmo com o aumento da jornada de trabalho caso a empresa, em contrapartida, conceda outros benefícios ao trabalhador, como por exemplo, a concessão de prêmios ou o comprometimento de instituir o direito à garantia de emprego.

Por meio de concessões recíprocas, estabelecidas em instrumentos coletivos – via de mão dupla, concretizam-se verdadeiras conquistas pelas partes envolvidas. A empresa poderá manter seu rendimento ou produtividade mensal oferecendo em razão disto certos benefícios e garantias a seus empregados operadores de telemarketing.

Em face de todo o exposto, podemos concluir que a alteração da jornada de trabalho do operador de



telemarketing implicará em uma queda de receita por parte das empresas que operam com este serviço, uma vez que a hora de trabalho deste operador torna-se mais valiosa.

[1] Art. 58, Consolidação das Leis do Trabalho

[2] Art. 227, Consolidação das Leis do Trabalho

[3] Orientação Jurisprudencial nº 273 da SDI-1 do TST

[4] Art. 7º, VI, CR/885 Art. 7º, VI, CR/88

Date Created

16/06/2011