

Analista que fazia atendimento telefônico não tem jornada reduzida

A 5ª Turma do Tribunal Superior do Trabalho julgou improcedente o pedido de uma analista comercial de ter reconhecido o direito à jornada reduzida prevista para os profissionais de telefonia. De acordo com o colegiado, ela executava outras atribuições durante a jornada que não provocavam o mesmo tipo de desgaste mental da atividade intensa ao telefone.



A trabalhadora requereu, na Justiça do Trabalho, o

reconhecimento de que exercia a função de operadora de telemarketing para a Stone Pagamentos S.A., do Rio de Janeiro (RJ). Com esse enquadramento, ela pretendia receber horas extras com base no direito da categoria à jornada de seis horas diárias e 36 semanais, prevista no artigo 227 da [CLT](#).

A empresa, por sua vez, sustentou que a empregada nunca exercera atividades exclusivas de telemarketing, pois tinha outras tarefas como analista comercial.

No Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (RJ), a empregada obteve o reconhecimento de que atuava como operadora de telemarketing, e a empresa foi condenada ao pagamento das horas extras correspondentes à redução da jornada. Para o TRT, ainda que a Stone não fosse uma empresa de teletendimento, as atividades desempenhadas pela trabalhadora eram semelhantes às de telemarketing.

Exercício exclusivo ou preponderante

A relatora do recurso de revista da empresa no TST, desembargadora Tereza Asta Gemignani, ressaltou que, de acordo com o entendimento do TST, os operadores de telemarketing têm direito à jornada reduzida de seis horas diárias, por analogia com o artigo 227 da CLT. Porém, a empregada não atuava nessa função, mas na de analista comercial, com diferentes atribuições. Em depoimento, ela afirmara que cumpria jornada de oito horas e fazia ligações telefônicas por cerca de três a quatro horas, realizando até 15 ligações num dia.

De acordo com a relatora, o direito à jornada reduzida pressupõe o exercício exclusivo ou preponderante de atividades de atendimento telefônico. No caso, a empregada exercia outras tarefas que não causavam o mesmo esgotamento mental da atividade de telemarketing.



A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do Tribunal Superior do Trabalho.*

RR 100581-50.2019.5.01.0019

Meta Fields