



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região

Recurso de Revista 0010970-29.2023.5.03.0007

Relator: ALOYSIO SILVA CORRÊA DA VEIGA

Processo Judicial Eletrônico

Data da Autuação: 24/02/2025

Valor da causa: R\$ 99.292,10

Partes:

RECORRENTE: PRISCILA SOUSA TORRES E SILVA

ADVOGADO: FABIO CUNHA TERRA

ADVOGADO: GABRIEL ABREU SANTOS

ADVOGADO: VANIA LIMA FERNANDES

RECORRIDO: TATO SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA

ADVOGADO: JOANNA GRASIELLE GONCALVES GUEDES

ADVOGADO: PAOLA BARBOSA DE OLIVEIRA DATTOLI

CUSTOS LEGIS: MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Superior do Trabalho

PROCESSO Nº TST-RR - 0010970-29.2023.5.03.0007

A C Ó R D ã O
Tribunal Pleno
GPACV/tfpa/rdc

REPRESENTATIVO PARA REAFIRMAÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA. INCIDENTE DE RECURSO REPETITIVO. OPERADOR DE TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING. ATIVIDADE PREPONDERANTE. JORNADA REDUZIDA. ARTIGO 227 DA CLT. Cinge-se a controvérsia em saber se o empregado que exerce atividades de teleatendimento ou telemarketing faz jus à jornada reduzida do artigo 227 da CLT. O Tribunal Regional concluiu que não estava presente o requisito essencial da realização de atividades via telefone ou rádio, com intermediação de chamadas e sem o exercício de tarefas intermediárias, mantendo a decisão de origem que julgou improcedente o pedido de horas extras com base na jornada do artigo 227 da CLT. Diante da manifestação de todas as Turmas do Tribunal Superior do Trabalho e da C. SBDI-1 indica-se a matéria a ter a jurisprudência reafirmada, em face da seguinte questão jurídica: *O empregado que exerce de forma preponderante a atividade de teleatendimento ou telemarketing faz jus à jornada reduzida de seis horas diárias estabelecida pelo art. 227 da CLT?* Para o fim de consolidar a jurisprudência pacificada no Tribunal Superior do Trabalho, deve ser acolhido o Incidente de Recurso de Revista para o fim de se fixar a seguinte tese vinculante: *O empregado que exerce atividade exclusiva ou preponderante de teleatendimento ou telemarketing tem direito à jornada de trabalho reduzida de seis horas, prevista no art. 227 da CLT. Recurso de revista representativo da controvérsia conhecido e, no mérito, provido para*, aplicando a tese ora reafirmada, reconhecer o direito do reclamante à jornada de trabalho reduzida prevista no artigo 227 da CLT e condenar a reclamada ao pagamento de horas extras, consideradas como tais as excedentes à 6ª diária e à 36ª hora semanal, além dos seus reflexos legais.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Recurso de Revista nº TST-RR - 0010970-29.2023.5.03.0007**, em que é RECORRENTE **PRISCILA SOUSA TORRES E SILVA** e é RECORRIDO **TATO SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA**.

O presente recurso é representativo de controvérsia que, a despeito de estar pacificada nas **oito Turmas e na Subseção I de Dissídios Individuais do TST**, ainda enseja elevada recorribilidade, em razão de resistente divergência entre os Tribunais Regionais, colocando em risco a segurança jurídica e a missão constitucional deste Tribunal Superior, enquanto Corte de Precedentes responsável pela unidade nacional do direito, nas matérias de sua competência.



Assinado eletronicamente por: ALOYSIO SILVA CORRÊA DA VEIGA - 01/07/2025 15:57:49 - 46eed58

<https://pje.tst.jus.br/tst/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=25060415502277200000095376111>

Número do processo: 0010970-29.2023.5.03.0007

ID. 46eed58 - Pág. 1

Número do documento: 25060415502277200000095376111

A utilização da sistemática de demandas repetitivas tem por finalidade aumentar a segurança jurídica proporcionada ao jurisdicionado, pois consolida a jurisprudência e reduz, conseqüentemente, a litigiosidade nas Cortes superiores.

Apresentada, portanto, a presente proposta de **afetação** do processo **RR - 0010970-29.2023.5.03.0007** como **Incidente de Recurso Repetitivo** junto a este Tribunal Pleno, a fim de examinar a possibilidade de reafirmação de jurisprudência da Corte, nos termos do art. 132-A e parágrafos, do RITST, com o fim de dirimir a seguinte questão jurídica:

O empregado que exerce de forma preponderante a atividade de teleatendimento ou telemarketing faz jus à jornada reduzida de seis horas diárias estabelecida pelo art. 227 da CLT?

No caso em exame, trata-se de tema a ser reafirmada no recurso de revista da parte reclamante (fls. 204-19), PRISCILA SOUSA TORRES E SILVA, em que consta a matéria acima delimitada: ATIVIDADE DE TELEMARKEETING/JORNADA DE TRABALHO REDUZIDA.

Não há outros temas a serem apreciados.

É o relatório.

V O T O

ADMISSIBILIDADE DE INCIDENTE DE RECURSO DE REVISTA REPETITIVO PARA REAFIRMAÇÃO DA JURISPRUDÊNCIA DO TST

A formação de precedentes obrigatórios constitui um dos principais mecanismos de gestão processual introduzidos pelo legislador nas últimas décadas. A despeito de reiterados recordes de produtividade, é essencial que seja enfrentado de forma célere, coerente e isonômica o exponencial crescimento da demanda, conforme demonstram as estatísticas do **Tribunal Superior do Trabalho, que vem recebendo um volume maior de novos processos em comparação com os últimos anos**. São números incompatíveis com a estruturação do Poder Judiciário, cujas cortes de vértice são funcionalmente destinadas a dirimir as novas controvérsias nacionais, sem repetição do mesmo labor já realizado nas instâncias ordinárias, sob pena de comprometimento da isonomia, segurança jurídica e razoável duração do processo (CF, art. 5º, *caput* e LXXVIII).

Assim é que esta Corte Superior, com inspiração na prática já tradicional no Supremo Tribunal Federal, para fins de maior celeridade na formação de precedentes obrigatórios em matérias já conhecidas e sedimentadas, adotou fluxo procedimental (cf. *Emenda Regimental n. 7, de 25 /11/2024*), segundo o qual:

“Art. 132-A. A **proposta de afetação** do incidente de recurso repetitivo (...) será **necessariamente incluída em pauta de sessão virtual** e deverá conter o tema a ser afetado.

§ 2º As disposições dos arts. 133 e 134 do Regimento Interno são aplicáveis, no que couber, ao procedimento de afetação do incidente de recurso repetitivo, **vedada em qualquer caso a remessa do processo inserido em sessão virtual à sessão presencial**, para os fins previstos no *caput* deste artigo. (...)

§ 5º O **juízo de mérito do incidente** de recurso repetitivo, no caso de **mera reafirmação de jurisprudência dominante** da Corte, também será realizado por meio do Plenário Eletrônico, **na mesma sessão virtual** que decide sobre a proposta de afetação.

§ 6º Quando designada sessão virtual para afetação de incidente de recursos repetitivos, com proposta de reafirmação de jurisprudência, **eventuais sustentações orais quanto ao mérito deverão ser necessariamente juntadas por meio eletrônico**, após a publicação da pauta e até 48 horas antes de iniciado o julgamento em ambiente virtual.”

Compete ao Presidente do Tribunal “*indicar recurso representativo da controvérsia, dentre aqueles ainda não distribuídos, submetendo-o ao Tribunal Pleno para fins de afetação de IRR (...), inclusive mediante reafirmação de jurisprudência*” (RITST, art. 41, XLVII), quando houver “*multiplicidade de recursos de revista (...)* fundados em *idêntica questão de direito, (...)*



considerando a **relevância da matéria** ou a existência de entendimentos divergentes entre os Ministros da Subseção ou das Turmas do Tribunal”.

Quanto à multiplicidade de recursos sobre o debate da questão jurídica no Tribunal Superior do Trabalho, a despeito de já estar aqui sedimentado, veja-se que simples consulta ao acervo jurisprudencial do TST, a partir da temática ora em exame, revelou **63 acórdãos** e **1.711 decisões monocráticas**, nos últimos 24 meses (pesquisa realizada em 28/5/2025 no sítio www.tst.jus.br).

A relevância da formação de precedente obrigatório sobre o tema se configura justamente pelo fato de que a jurisprudência persuasiva desta Corte não se mostrou, até o presente, suficiente para garantir a unidade do Direito nacional em relação a tal matéria, havendo entendimentos dissonantes nos Tribunais Regionais, os quais ainda fomentam elevada recorribilidade.

RECURSO DE REVISTA REPRESENTATIVO AFETADO COMO INCIDENTE DE RECURSOS REPETITIVOS PARA REAFIRMAÇÃO JURISPRUDÊNCIA. DELINEAMENTO DO CASO CONCRETO SUBMETIDO A JULGAMENTO.

O recurso de revista ora afetado como incidente de recursos repetitivos foi interposto pela parte reclamante em face do acórdão proferido pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, quanto à matéria ora afetada, nos seguintes termos (fls. 190-191):

DA JORNADA DE TRABALHO. ENQUADRAMENTO COMO OPERADOR DE TELEMARKETING.

A reclamante insiste que exercia função compatível com a de operadora de telemarketing, atraindo todas as regulamentações da NR-17. Sustenta que o depoimento do preposto é claro em apontar a atividade preponderante como telemarketing, pelo que deveria ser assegurada a ela a jornada especial de 6 horas diárias ou 36 horas semanais, com acréscimo de 50% sobre o seu salário-hora, quando ultrapassado este limite.

Examino.

O trabalho de teleatendimento/telemarketing é aquele em que o empregado se comunica diretamente com os clientes e usuários dos serviços prestados pela empresa, sendo a atividade conduzida via telefone/rádio, havendo intermediação de chamadas sucessivas, com utilização simultânea de terminal de computador, sem o exercício de tarefas intermediárias.

No caso, não fora produzida qualquer prova testemunhal, mas apenas colhidos os depoimentos de ambas as partes.

Como bem destacado em sentença, a parte reclamante, em depoimento pessoal, "nem sequer cuidou de descrever com a clareza necessária o rol das atividades que desenvolvia limitando-se a informar que fazia uso de equipamento "headset". Transcrevo o depoimento prestado, para elucidação:

"confirma ter sido admitida em 1º/10/2020, como atendente de telemarketing, tendo pedido demissão em junho de 2023; laborava em média das 7h às 19h, 12 x 36; registrava o ponto corretamente, na entrada e na saída; usufruía 1h de intervalo para alimentação, além de 10 minutos, pela manhã, e 10, pela tarde, para lanche; a partir de julho de 2022, deixou de ser atendente de telemarketing, passando a acionadora e a trabalhar através de aplicativo telefônico WhatsApp, enviando mensagens escritas e de voz; confirma que os horários de intervalo também eram corretamente assinalados no ponto; confirma que assinalava respostas previamente existentes no sistema informatizado da reclamada, conforme respostas que lhe eram repassadas pelos clientes".

A preposta, por sua vez, ao prestar depoimento, declarou:

"a reclamante fazia uso de headset; a reclamante prestava todo tipo de informação solicitada pela clientela, além de registrar informações e manter contato com outras áreas/setores da empresa, destinados a solucionar problemas da clientela; como acionadora a reclamante recebia demandas dos clientes e buscava o prestador de serviço que pudesse solucioná-la, além de negociar valores, basicamente; a reclamante exercia várias atividades sem estar necessariamente conectada ao telefone, a exemplo do que ocorria com a interface mantida com outros setores da empresa; acredita que a reclamante permanecesse 60% do tempo conectada ao telefone e 40% no exercício de outras atividades".

Das referidas declarações, pode-se concluir que as atividades desempenhadas pela parte autora não se amoldam, fidedignamente, nas atividades de teleatendimento/telemarketing, porquanto ausente o requisito essencial, de que as atividades sejam conduzidas via telefone ou rádio, com intermediação de chamadas sucessivas e utilização simultânea de terminal de computador, sem o exercício de tarefas intermediárias.



Assim, embora a preposta tenha declarado que a autora passava 60% do tempo conectada ao telefone e 40% no exercício de outras atividades, quando atendente, a dinâmica de trabalho não se enquadra na definição estabelecida na norma de regência, pelo que prevalece a jornada contratada.

Logo, acertada a decisão de Origem, que não enquadrava as atividades da parte autora como sendo de teleatendimento/telemarketing e julgou improcedentes os pedidos de horas extras com base na jornada prevista no art. 227 da CLT.

No que se refere às horas extras além da 8ª diária ou da 44ª hora semanal, melhor sorte não assiste à parte recorrente.

A parte ré apresentou cartões de ponto válidos, nos quais constam horários variados de entrada e de saída (id. 4fd496b e seguintes), sendo certo que a parte autora não se desvencilhou do ônus de desconstitui-los como meio de prova. Alie-se, ainda, ao fato de que não foi produzida prova testemunhal neste sentido. Desprovejo.

Conforme se verifica da transcrição acima, o acórdão regional entendeu ser essencial para o enquadramento das atividades em teleatendimento /telemarketing que essas sejam conduzidas via telefone ou rádio, com intermediação de chamadas sucessivas e utilização simultânea de terminal de computador, sem o exercício de tarefas intermediárias.

No recurso de revista (fls. 211-18), a reclamante sustenta que a jurisprudência do TST é no sentido de que o exercício de atividade preponderante de operador de telemarketing garante ao empregado o direito à jornada de trabalho de seis horas diárias, ainda que eventualmente realize outras tarefas. Fundamenta o recurso de revista na alegação de divergência jurisprudencial.

Assim delineados os contornos fáticos e jurídicos do caso concreto em julgamento, passo à análise da jurisprudência pacífica desta Corte Superior ora submetida à reafirmação e suas repercussões no julgamento do caso.

REAFIRMAÇÃO DA JURISPRUDÊNCIA PACÍFICA DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO SOBRE A MATÉRIA SUBMETIDA À AFETAÇÃO.

O posicionamento do Tribunal Superior do Trabalho pode ser sintetizado no sentido de que o empregado que exerce atividade exclusiva ou preponderante de teleatendimento tem direito à jornada de trabalho reduzida de seis horas diárias, estabelecida pelo art. 227 da CLT.

Nesse sentido, a jurisprudência de todas as Turmas desta Corte Superior:

"AGRAVO INTERNO EM AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA. INTERPOSIÇÃO NA VIGÊNCIA DA LEI N.º 13.467/2017. OPERADORA DE TELEMARKEETING. JORNADA REDUZIDA. A despeito das razões apresentadas pela agravante, deve ser mantida a decisão que denegou seguimento ao seu Agravo de Instrumento. No caso, tendo a Corte de origem, com lastro nos elementos probatórios, expressamente consignado que a reclamante, operadora de teleatendimento, realizava atividades análogas aos operadores de telemarketing, visto que no desempenho de suas atribuições **utilizava de forma preponderante o headset ou telefone convencional ou móvel**, qualquer ilação em sentido contrário demandaria o reexame de fatos e provas, o que é vedado pela Súmula n.º 126 do TST. **Assim diante da premissa fática delineada nos autos, tem-se que a Corte de origem, ao entender que a trabalhadora fazia jus à jornada reduzida ao operador de telemarketing, acabou por deslindar a controvérsia em sintonia com a jurisprudência deste Tribunal Superior.** Precedentes. Agravo conhecido e não provido" (Ag-AIRR-10415-80.2020.5.03.0180, 1ª Turma, Relator Ministro Luiz Jose Dezena da Silva, DEJT 18/11/2024).

"I - AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA DA RECLAMADA INTERPOSTO NA VIGÊNCIA DA LEI 13.467/2017. 1 – HORAS EXTRAS. JORNADA REDUZIDA DE TELEFONISTA. 1.1. O Tribunal Regional concluiu que a reclamante exerceu função inserida nas atividades de telemarketing com fundamento na prova dos autos, a qual confirmou que a reclamante trabalhou como "vendedora do tipo telemarketing". Nesse contexto, o exame das alegações da reclamada no sentido de que a reclamante não exercia função sujeita à jornada prevista no art. 227 da CLT, esbarra no óbice da Súmula 126 do TST. 2. **Por outro lado, esta Corte tem adotado o entendimento de que, independentemente do ramo de atuação do empregador, o empregado que trabalha de forma exclusiva ou preponderante nas atividades de teleatendimento, operando mesa de transmissão ou equipamentos telefônicos, tem direito à jornada reduzida de seis horas. Jurisprudência do TST.** Desse modo, tendo o Tribunal a quo, com base nas provas dos autos, concluído que a reclamante exercia, de forma preponderante, atividade de atendimento



telefônico, faz jus, então, a obreira, à jornada reduzida prevista no art. 227 da CLT. Agravo de instrumento conhecido e não provido. (...)" (RRAg-20038-21.2020.5.04.0511, **2ª Turma**, Relatora Ministra Delaide Alves Miranda Arantes, DEJT 24/04/2025).

(...) HORAS EXTRAS. JORNADA DE TRABALHO REDUZIDA. OPERADOR DE TELEMARKETING. APLICAÇÃO DO ARTIGO 227 DA CLT. Não merece provimento o agravo que não desconstitui os fundamentos da decisão monocrática pela qual foi negado provimento ao agravo de instrumento da primeira reclamada. **Esta Corte tem adotado o entendimento de que, independentemente do ramo de atuação do empregador, o empregado que trabalha de forma exclusiva ou preponderante nas atividades de teleatendimento, operando mesa de transmissão ou equipamentos telefônicos, tem direito à jornada reduzida de seis horas.** Desse modo, tendo o Tribunal a quo, com base nas provas dos autos, de inviável reexame nesta instância extraordinária, consoante a Súmula nº 126 do TST, concluído que a reclamante exercia, de forma preponderante, atividade de atendimento telefônico, faz jus à jornada reduzida prevista no artigo 227 da CLT. Agravo desprovido. (...)" (Ag-AIRR-367-12.2014.5.03.0006, **3ª Turma**, Relator Desembargador Convocado Marcelo Lamego Pertence, DEJT 14/06/2024).

"AGRAVO DE INSTRUMENTO. 1. OPERADOR DE TELEMARKETING. TELEVENDAS. JORNADA REDUZIDA. APLICAÇÃO ANALÓGICA DO ARTIGO 227 DA CLT. RECURSO INTERPOSTO NA VIGÊNCIA DA LEI NO 13.015/2014. NÃO PROVIMENTO. O egrégio Tribunal Regional registrou que o trabalho do reclamante era essencialmente efetuar "vendas via ligação telefônica" e **que restou evidenciado o uso do telefone de modo preponderante.** Acrescentou que o reclamante atuava como operador de televendas, desempenhando a sua principal atividade por meio de telefone ou outros meios eletrônicos, com utilização simultânea de terminal de computador, em serviço de call center da reclamada, o que não é passível de reforma nesta fase extraordinária, nos termos da Súmula nº 126. Em razão disso, aplicou ao reclamante, analogicamente, a jornada especial de 6 (seis) horas diárias do telefonista, prevista no artigo 227 da CLT, e manteve a sentença que deferiu o pagamento das horas extraordinárias laboradas além da 6ª diária ou da 36ª semanal. **A decisão encontra-se, pois, em consonância com o entendimento desta Corte Superior, que se consolidou no sentido de ser aplicável ao operador de telemarketing a jornada de 6 (seis) horas diárias ou 36 (trinta e seis) semanais, nos termos do artigo 227 da CLT. Precedentes.** Agravo de instrumento a que se nega provimento" (AIRR-11526-21.2015.5.15.0090, **4ª Turma**, Relator Ministro Guilherme Augusto Caputo Bastos, DEJT 18/09/2020).

"I - AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA. ACÓRDÃO REGIONAL PUBLICADO NA VIGÊNCIA DA LEI Nº 13.467/2017. HORAS EXTRAS. JORNADA ESPECIAL. ARTIGO 227 DA CLT. TRANSCENDÊNCIA NÃO RECONHECIDA. 1. **A iterativa, notória e atual jurisprudência desta Corte Superior firmou-se no sentido de que, para a aplicação da jornada reduzida prevista no art. 227 da CLT, é necessário que o empregado exerça de forma preponderante atividades análogas às de telefonista.** 2. No caso, consta do acórdão regional que os atendimentos efetuados pela autora davam-se "primordialmente por telefone", o qual, entretanto, "não era sua única ferramenta de trabalho". A própria reclamante, na inicial e no tópico seguinte de seu apelo, afirma trabalhar com processamento de dados. 3. Diante disso, a parte não faz jus à jornada especial. Agravo de instrumento conhecido e desprovido. (...)" (RRAg-20499-76.2018.5.04.0021, **5ª Turma**, Relatora Ministra Morgana de Almeida Richa, DEJT 13/02/2025).

"RECURSO DE REVISTA INTERPOSTO NA VIGÊNCIA DA LEI 13.467/2017. HORAS EXTRAS. ATIVIDADE DE COBRANÇA. TELEMARKETING. JORNADA DE SEIS HORAS. APLICAÇÃO ANALÓGICA DO ARTIGO 227 DA CLT. TRANSCENDÊNCIA POLÍTICA. O debate acerca da aplicação analógica da jornada especial prevista no artigo 227 da CLT ao empregado que exerce atividade auxiliar de cobrança em empresa de recuperação de crédito detém transcendência política, nos termos do art. 896-A, § 1º, II, da CLT. **A jornada reduzida prevista na art. 227 da CLT é aplicável, por analogia, não só aos trabalhadores que exercem atividade exclusiva de teleatendimento, mas também aos que exercem a referida atividade em caráter preponderante. Precedentes.** O TST entende que se aplica a jornada de trabalho máxima de seis horas diárias ou trinta e seis horas semanais, prevista no art. 227 da CLT, aos empregados que exercem função de recuperação de crédito, cuja atividade preponderante é de telefonia. Precedentes. Recurso de revista conhecido e provido. (...)" (RR-1002191-98.2016.5.02.0053, **6ª Turma**, Relator Ministro Augusto Cesar Leite de Carvalho, DEJT 17/02/2025).

"(...) 3. HORAS EXTRAORDINÁRIAS. ART. 227 DA CLT. TRABALHO ESSENCIALMENTE REALIZADO POR MEIO DE TELEFONE, COMPUTADOR E EQUIPAMENTO HEADSET. TRANSCENDÊNCIA. NÃO RECONHECIMENTO. I. **O Tribunal Regional consignou, com fundamento no exame do conjunto fático-probatório dos autos, que as atividades exercidas pela para reclamante eram essencialmente realizadas por meio de telefone, computador e equipamento headset.** II. Assim diante da premissa fática descrita no acórdão regional, tem-se que a decisão impugnada está em conformidade com a jurisprudência deste Tribunal Superior. Julgados e precedente. III. **Estando a decisão proferida pela Corte Regional em conformidade com a jurisprudência desta Corte Superior, resulta inviável reconhecer a transcendência da causa.** IV. Agravo de



instrumento de que se conhece e a que se nega provimento. (...)” (ARR-21380-71.2014.5.04.0028, 7ª Turma, Relator Ministro Evandro Pereira Valadao Lopes, DEJT 07/03/2025).

“(…)4 - HORAS EXTRAS . INAPLICABILIDADE DA JORNADA REDUZIDA DE TELEFONISTA (TEMA REMANESCENTE DO RECURSO DE REVISTA DA RECLAMADA CARVAJAL INFORMAÇÃO LTDA.). 4 . 1. O Tribunal Regional concluiu que, no primeiro período do contrato de trabalho, a reclamante exerceu função inserida nas **atividades de telemarketing** com fundamento na prova pericial, que descreveu as atividades exercidas pela reclamante, e na prova oral testemunhal que confirmou que a reclamante trabalhou como "vendedora do tipo telemarketing". Nesse contexto, o exame das alegações da reclamada no sentido de que a reclamante não exercia função sujeita à jornada prevista no art. 227 da CLT, esbarra no óbice da Súmula n.º 126 do TST. 2. Por outro lado, **esta Corte tem adotado o entendimento de que, independentemente do ramo de atuação do empregador, o empregado que trabalha de forma exclusiva ou preponderante nas atividades de teleatendimento, operando mesa de transmissão ou equipamentos telefônicos, tem direito à jornada reduzida de seis horas. Precedentes. Desse modo, tendo o Tribunal a quo , com base nas provas dos autos, concluído que a reclamante exercia, de forma preponderante, atividade de atendimento telefônico, faz jus, então, a obreira, à jornada reduzida prevista no art. 227 da CLT .** Agravo de instrumento não provido. (...)” (AIRR-656-34.2013.5.04.0011, 8ª Turma, Relatora Ministra Delaide Alves Miranda Arantes, DEJT 02/05/2023).

A C. Subseção I Especializada em Dissídios Individuais posicionou-se no mesmo sentido:

"RECURSO DE EMBARGOS EM RECURSO DE REVISTA REGIDO PELA LEI Nº 13.015/2014. HORAS EXTRAS. **OPERADOR DE TELEMARKETING. JORNADA DE SEIS HORAS. APLICAÇÃO ANALÓGICA DO ARTIGO 227 DA CLT. Aos empregados que exercem a função de operador de telemarketing ou de call center aplica-se, por analogia, a jornada reduzida prevista no art. 227 da CLT, por ser medida que garante a saúde do trabalhador, conforme dispõe o Anexo II da NR nº 17. Precedentes.** Incide na espécie o óbice contido no artigo 894, § 2º, da Consolidação das Leis do Trabalho. Recurso de embargos de que não se conhece.

(...)

Consta no acórdão embargado que a reclamante exercia atividade preponderante de teleatendimento.

Após o cancelamento da Orientação Jurisprudencial nº 273 da SBDI-1, em sessão extraordinária do Tribunal Pleno, ocorrida em 24/05/2011, esta Corte vem consolidando o entendimento de que se deve aplicar aos operadores de telemarketing /teleatendimento a duração do trabalho reduzida de seis horas diárias e 36 horas semanais.

Essa mudança de entendimento teve por escopo reconhecer o direito a uma jornada reduzida de seis horas aos referidos empregados, a partir da constatação de que sua atividade preponderante nessa função é análoga à dos telefonistas." (E-RR-221-97.2012.5.03.0019, Subseção I Especializada em Dissídios Individuais, Relator Ministro Claudio Mascarenhas Brandao, DEJT 08/09/2017).

A despeito da uniformização da jurisprudência no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho, verificou-se que ainda remanescem recentes divergências nos Tribunais Regionais quanto ao tema, conforme se infere das seguintes ementas:

ENQUADRAMENTO - NR 17 - JORNADA E PAUSAS

Entendeu o magistrado da origem que, do depoimento do reclamante, restou confirmado que este fazia orçamentos, os enviava por e-mail e realizava visitas a clientes, ainda que raramente; que do depoimento das testemunhas extrai-se que o reclamante também fazia vendas via *msn* e *Skype* (por *chat*, por chamada em vídeo ou por voz) e que havia atividades burocráticas envolvidas, como elaborar orçamentos e emitir notas fiscais. Provado que sua principal atividade era o atendimento de clientes por meios telemáticos, com uso de telefone, computador e *internet*, declarou aplicável ao caso o anexo II da NR 17, inclusive no que concerne jornada especial de 6h e concessão de pausas obrigatórias (itens 5.3 e 5.4 do Anexo II da NR 17).

A reclamada pretende modificação sob o argumento de que a prova foi no sentido de que as tarefas do reclamante não se resumiam a fazer ligações em conjunto com a utilização do sistema de informática, incluindo a realização de outras tarefas, como confeccionar orçamentos, enviar *e-mails*, realizar visitas a clientes e emitir notas fiscais. Reformada a r. sentença quanto ao enquadramento do reclamante como operador de *telemarketing*, pede reforma quanto à jornada reduzida, devendo ser considerada a jornada normal como de 8 horas diárias e 44 semanais.

Examino.

De acordo com a peça de ingresso, o reclamante foi contratado em pela reclamada para exercer a função de "**VENDEDOR DE PEÇAS DE TELEVENDAS**" e, como tal, trabalhava exclusivamente com vendas por telefone, utilizando-se de *headset* (fone de ouvidos), ao



telefone e ao computador, simultaneamente, em toda a jornada de trabalho. Pediu a condenação da reclamada ao pagamento de horas extras, assim consideradas as excedentes da 6ª e 36ª diária, além de dois períodos de intervalos de 10 minutos diários.

Seguindo essa linha de pensamento, é possível aplicar ao caso, por analogia, o disposto no art. 227 da CLT, segundo o qual: "*Art. 227 - Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelefonía, fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de seis horas contínuas de trabalho por dia ou 36 (trinta e seis) horas semanais*".

Importante ressaltar, outrossim, que o TST alterou seu entendimento e, em razão disso, cancelou a OJ nº 273 da SDI-I. Logo, a aplicabilidade da jornada prevista no artigo 227 da CLT tornou-se mais ampla, devendo objetivar-se com a análise das atividades efetivas de cada trabalhador.

Todavia, ressalto que, apesar do cancelamento da OJ 273 da SDI-I, do TST, o entendimento em sentido contrário não ficou patente. Logo, a aplicabilidade da jornada prevista no artigo 227 da CLT deve objetivar-se com a análise das atividades efetivas de cada trabalhador.

A partir dessa breve explicação, passo a apreciar o ponto central da discussão trazida em sede recursal.

Nos termos do art. 227, da CLT, nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelefonía, fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de seis horas contínuas de trabalho por dia ou trinta e seis horas semanais.

Mencionado artigo refere-se ao serviço de telefonista de mesa que dedica todo o tempo de trabalho ao recebimento e transmissão de mensagens por telefone. Tal preceito legal visa resguardar a higidez física dos empregados que trabalham exclusivamente na função de telefonista, tendo em vista o desgaste físico e mental decorrente do exercício ininterrupto da atividade.

De fato, não paira controvérsia sobre o fato de que o reclamante era vendedor em sistema de televendas, de forma que lhe incumbia a prova de que exerceu atividades passíveis de equipará-lo a empregado que exerce cargo de telefonista, por se tratar de fato constitutivo do seu direito (arts. 818, da CLT, e 373, I, do CPC).

[...]

Diante da prova oral, restou comprovado que o labor do reclamante ocorria, preponderantemente, junto ao telefone. No entanto, a função desempenhada não era de receber, fazer e transferir chamadas telefônicas, sendo que, na verdade, utilizava o telefone como um dos meios para realizar a sua atividade principal, que era de fazer vendas.

Desse modo, não se pode falar em caracterização da função de telefonista ou em aplicação da jornada reduzida de seis horas aos trabalhadores que exercem atividade de telefonista cumulada com outras funções, como no caso em destaque.

Esse é, inclusive, o entendimento consagrado na Súmula nº 178 do TST: "*TELEFONISTA A. ART. 227, E PARÁGRAFOS, DA CLT. APLICABILIDADE - É aplicável à telefonista de mesa de empresa que não explora o serviço de telefonia o disposto no art. 227, e seus parágrafos, da CLT. Ex-prejulgado nº 59*".

A extensão da garantia de jornada reduzida de seis horas, independentemente do ramo de atividade da empresa, tem como pressuposto a execução das atividades de telefonista nas mesmas condições penosas com que a função é desenvolvida em empresas de telefonia.

Portanto, não pode ser considerado, por analogia, empregado exercente daquelas funções de telefonista de que trata o art. 227 da CLT. Nessas condições, por conseguinte, incabível a aplicação analógica da jornada reduzida de 06 horas ao reclamante, já que não exercia suas atividades de forma análoga aos telefonistas, como visto acima.

Sobre o tema, aponto o seguinte precedente turmário:

OPERADOR DE TELEMARKETING - ATIVIDADES DIVERSAS DE TELEFONIA - JORNADA REDUZIDA INAPLICÁVEL. Empregado que realiza vendas por telefone, concomitantemente com outras atividades, não se enquadra como operador de telemarketing, sendo indevida a jornada reduzida por aplicação analógica ao artigo 227 da CLT, uma vez o telefone representa mera ferramenta presente em seu ambiente de trabalho no desempenho de suas funções. Recurso da reclamada ao qual se dá provimento para afastar o enquadramento na jornada reduzida (6 h/dia e 36 h/semana), no período em que cumprida a jornada semanal de 44 horas. (RO 0000496-24-2016-5-09-0121, Rel. Des. Francisco Roberto Ermel, publicado em 05/06/2017)

Não se aplicam no caso, portanto, nem a jornada especial de trabalho nem as pausas, previstas no art. 227 da CLT e na NR-17, Anexo II.

Reformo, para fixar como extras as horas trabalhadas pelo reclamante além da 8ª hora diária e 44ª hora semanal, não cumulativas, excluir as pausas previstas nos itens 5.4 e 5.4.1 do Anexo II da NR 17 no cômputo da jornada, e excluir o pagamento destas pausas como horas extras e seus reflexos. (Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (6ª Turma). Acórdão: 0011403-46.2016.5.09.0028. Relator(a): ARNOR LIMA NETO. Data de julgamento: 25/04/2018. Juntado aos autos em 30/04/2018. Disponível em: <https://link.jt.jus.br/pQQmvL>)

Horas extras e reflexos



"Insiste a recorrente na alegação de que a reclamante não tem direito à jornada de trabalho reduzida prevista no art. 227 da CLT, uma vez que sua atividade não se restringia apenas ao atendimento telefônico, pois também realizava durante a jornada a conferência de documentos, análise de propostas de crédito, e demais rotinas administrativas."

Neste ponto, divirjo da d. relatora originária.

Assiste-lhe razão.

Entendo que a jornada reduzida de que trata o artigo 227 da CLT não é aplicável aos operadores de telemarketing, visto que não operam mesa de transmissão, mas telefones comuns, o que não justifica o enquadramento diferenciado.

Inobstante, entendo que regras inerentes a jornada de trabalho, seja com relação a limites ou intervalos, não podem ser instituídas por Portarias que não têm o condão de inovar no ordenamento jurídico, sob pena de quebra de competência para a instituição de regras de cunho trabalhista.

Deste modo, reformo a r. sentença de origem para afastar a condenação ao pagamento de horas extras e reflexos, inclusive as referentes às pausas. (Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (15ª Turma). Acórdão: 1000985-53.2018.5.02.0320. Relator(a): MARIA INES RE SORIANO. Data de julgamento: 21/10/2020. Juntado aos autos em 23/10/2020. Disponível em: <https://link.jt.jus.br/438RFY>)

Feitos tais registros, verifico que o representativo definido para alçar o tema a debate foi interposto em face de acórdão do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região que, adotando entendimento diverso deste C. Tribunal Superior do Trabalho decidiu no sentido de ser essencial para o enquadramento das atividades em teleatendimento/telemarketing que essas sejam conduzidas via telefone ou rádio, com intermediação de chamadas sucessivas e utilização simultânea de terminal de computador, sem o exercício de tarefas intermediárias (fls. 190-191).

Nesse sentido, demonstrado que a jurisprudência pacífica desta Corte encontra resistência nas instâncias ordinárias, forçoso admitir a necessidade de uniformizar a matéria, por meio do presente Incidente de Recurso de Revista, para reafirmação da jurisprudência, nos termos do § 5º do art. 132-A do Regimento Interno do TST:

“Art. 132-A. A **proposta de afetação** do incidente de recurso repetitivo (...) será **necessariamente incluída em pauta de sessão virtual** e deverá conter o tema a ser afetado.

§ 5º O **juízo de mérito do incidente** de recurso repetitivo, no caso de **mera reafirmação de jurisprudência dominante** da Corte, também será realizado por meio do Plenário Eletrônico, **na mesma sessão virtual** que decide sobre a proposta de afetação.”

A atuação qualificada e célere do Tribunal Superior do Trabalho sob o rito dos recursos repetitivos converge para sua finalidade precípua como Corte de precedentes – ainda com mais razão nestes casos em que já produziu jurisprudência pacificada sobre a matéria, bastando que haja sua reafirmação sob rito destinado à conversão em precedente obrigatório, de modo a evitar a divergência de julgamentos nas instâncias ordinárias.

Como já mencionado, a **posição consolidada do Tribunal Superior do Trabalho** é no sentido de que o empregado que exerce atividade exclusiva ou preponderante de teleatendimento tem direito à jornada de trabalho reduzida de seis horas diárias, estabelecida pelo art. 227 da CLT que assim prevê:

Art. 227 - Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelegrafia, fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de seis horas contínuas de trabalho por dia ou 36 (trinta e seis) horas semanais.

Esta Corte consolidou entendimento de que se deve aplicar aos operadores de telemarketing/teleatendimento a jornada de trabalho reduzida de seis horas diárias e 36 horas semanais. A medida decorre da constatação de que a atividade preponderante é análoga à de telefonistas.

A posição adotada tem como fundamento a necessidade de preservação dos trabalhadores e diminuição do desgaste nos empregados que realizam a atividade de teleatendimento/telemarketing, haja vista o caráter repetitivo e exaustivo das atividades desenvolvidas.



No caso em exame, o recurso de revista de que trata o tema afetado para representativo de controvérsia merece ser conhecido, por divergência jurisprudencial, já que a parte logrou demonstrar dissenso da decisão recorrida com acórdão proferido pelo TRT da 4ª Região (fls. 252-66).

Assim, do julgamento do caso concreto afetado, extrai-se a reafirmação da mesma *ratio decidendi* extraída dos julgados das turmas do Tribunal Superior do Trabalho:

O empregado que exerce atividade exclusiva ou preponderante de teleatendimento ou telemarketing tem direito à jornada de trabalho reduzida de seis horas, prevista no art. 227 da CLT.

No mérito, quanto ao recurso de revista interposto pela parte reclamante, no tema ora afetado, dou-lhe provimento para, considerando os fatos expressamente admitidos pelo preposto, conforme consignado no acórdão recorrido, e que o quadro fático delineia a situação de trabalho em atividade de telemarketing, reconhecer o direito do reclamante à jornada de trabalho reduzida prevista no artigo 227 da CLT e condenar a reclamada ao pagamento de horas extras, consideradas como tais as excedentes à 6ª diária e à 36ª hora semanal, além dos seus reflexos legais.

Não havendo temas remanescentes, prossiga-se com a regular tramitação do feito.

ISTO POSTO

ACORDAM os Ministros do Tribunal Pleno do Tribunal Superior do Trabalho, por unanimidade: I – Acolher a proposta de afetação do incidente de recurso de revista, para reafirmar a jurisprudência deste Tribunal, quanto à matéria, fixando a seguinte tese obrigatória para o presente Incidente de Recursos Repetitivos: ***O empregado que exerce atividade exclusiva ou preponderante de teleatendimento ou telemarketing tem direito à jornada de trabalho reduzida de seis horas, prevista no art. 227 da CLT.*** II – Conhecer do recurso de revista no tema objeto do representativo, por divergência jurisprudencial e, no mérito, dar-lhe provimento, aplicando a tese ora reafirmada para se reconhecer o direito do reclamante à jornada de trabalho reduzida prevista no artigo 227 da CLT e condenar a reclamada ao pagamento de horas extras, consideradas como tais as excedentes à 6ª diária e à 36ª hora semanal, além dos seus reflexos legais. III – Determinar o regular prosseguimento do feito, diante da ausência de temas remanescentes.

Brasília, 30 de junho de 2025.

ALOYSIO SILVA CORRÊA DA VEIGA

Ministro Presidente do TST

