



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM GEOGRAFIA

**REDES E TERRITÓRIO: A CONFORMAÇÃO DA INDÚSTRIA DE *CONTACT CENTERS* NA REGIÃO METROPOLITANA DE NATAL/RN**

ALDEÍZE BONIFÁCIO DA SILVA

Natal/RN  
2021

ALDEÍZE BONIFÁCIO DA SILVA

**REDES E TERRITÓRIO: A CONFORMAÇÃO DA INDÚSTRIA DE *CONTACT CENTERS* NA REGIÃO METROPOLITANA DE NATAL/RN**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação e Pesquisa em Geografia, do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como pré-requisito para obtenção do título de Mestre em Geografia.

Orientador: Prof. Dr. Edu Silvestre de Albuquerque.

Natal/RN  
2021

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN  
Sistema de Bibliotecas - SISBI

Catálogo de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes – CCHLA

Silva, Aldeize Bonifácio da.

Redes e território: a conformação da indústria de contact centers na Região Metropolitana de Natal/RN / Aldeize Bonifácio da Silva. - 2021.

160f.: il.

Dissertação (mestrado) - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Programa de Pós-Graduação e Pesquisa em Geografia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2021.

Orientador: Prof. Dr. Edu Silvestre de Albuquerque.

1. Redes infraestruturais - Dissertação. 2. Normatização do território - Dissertação. 3. Indústria de serviços de teleatendimento - Dissertação. 4. Região Metropolitana de Natal - Dissertação. I. Albuquerque, Edu Silvestre de. II. Título.

RN/UF/BS-CCHLA

CDU 9(813.2)

## DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho a minha mãe (in memoriam). Minha lembrança mais doce. Exemplo de força, equilíbrio e perseverança. Minha inspiração de vida. Uma eternidade ainda seria pouco pra dizer, te amo. Obrigada!*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, a minha família, ao meu orientador e a todos aqueles que contribuíram de forma direta e indireta para a concretização deste projeto.

Um agradecimento especial a Marcela Albino do Nascimento que atuou como um instrumento do destino para que eu enveredasse pelo caminho que culminou com o meu ingresso no Programa de Pós-Graduação em Geografia da UFRN. *“Abençoadas sejam as vezes em que a vida nos tira para dançar sem nos dar tempo de recusar o convite...”* (Ana Jácomo). Obrigada pelo incentivo e pela parceria ao longo destes anos.

*A ordem global busca impor a todos os lugares uma única racionalidade. E os lugares respondem segundo os diversos modos de sua própria racionalidade.*

*Milton Santos  
A natureza do espaço*

## RESUMO

Este trabalho tem como objeto de estudo a concentração geográfica da indústria de serviços de teleatendimento na Região Metropolitana de Natal (RMN) no período de 2007 a 2017, implicando na crescente importância do setor para a economia local. A implantação desta indústria ainda é uma realidade recente no contexto brasileiro e, sobretudo na RMN, demandando estudos que auxiliem na compreensão da expansão da mesma pelo território nacional. Desta forma, o estudo objetiva compreender a relação entre território e rede na conformação da indústria de teleatendimento na RMN. Para tanto, procura averiguar os eventos pretéritos que possibilitaram a implantação de um setor de teleatendimento na região, identificar as estruturas técnicas e normativas concernentes à atividade na RMN, e analisar o papel do Estado, mais especificamente do poder público local, na conformação e permanência do setor de teleatendimento no território da RMN. Em suma, a problemática de pesquisa decorre do crescimento da atividade de teleatendimento no país, procurando explicar o movimento de desconcentração seletiva de modo a englobar a Região Nordeste e a RMN. Os instrumentos metodológicos empregados envolvem a pesquisa bibliográfica, documental e empírica. Os resultados obtidos mostram que a dispersão das empresas de teleatendimento para a Região Nordeste pode ser encarada como uma nova dimensão na dialética centro-periferia na organização do território brasileiro que perpassa o contexto dos Planos Nacionais de Desenvolvimento e da política industrial brasileira. A pesquisa identificou uma reestruturação do setor de teleatendimento na RMN com a emergência de microempresas, mudanças no perfil e comportamento da mão de obra, e novas demandas resultantes da criação de empresas suporte ao setor na região, modificações estas decorrentes do surgimento de uma concorrência intrassetorial e da melhoria das condições técnicas na RMN.

Palavras-chave: Redes infraestruturais. Normatização do território. Indústria de serviços de teleatendimento. Região Metropolitana de Natal.

## **ABSTRACT**

The implementation of the teleservice industry is still a recent reality in the Brazilian context, and above all, in RMN, demanding studies that help in understanding the expansion of this industry throughout the national territory. The study aims to understand the relationship between territory and network in the context of the conformation of the teleservice industry in RMN. To this end, it seeks to investigate the past events that enabled the implementation of a teleservice sector in the region, to identify the technical and normative structures related to RMN activity, and to analyze the role of the State, and more specifically the local government, in the conformation and permanence of the teleservice sector in the territory of the RMN. The research problem focuses on the growth of teleservice activity in the country, trying to explain the movement of selective deconcentration in order to encompass the Northeast region and the RMN. The methodological instruments employed involve bibliographic, documentary and empirical research. The results obtained show that the dispersion of teleservice companies to the Northeast region can be seen as a new dimension in the central-periphery dialectic in the organization of the Brazilian territory, which permeates the context of the National Development Plans and Brazilian industrial policy. The research identified a restructuring of the teleservice sector in RMN with the emergence of microenterprises, changes in the profile and behavior of the workforce, and new demands resulting from the creation of support companies of the sector in the region, changes resulting from the emergence of intrasectoral competition and the improvement of technical conditions in RMN.

**Keywords:** Infrastructure networks. Standardization of the territory. Teleservice industry. Natal Metropolitan Region.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1</b> - Esquema síntese do funcionamento de um <i>contact center</i> .....	36
<b>Figura 2</b> - Polígono industrial de Clélio Campolina Diniz.....	42
<b>Figura 3</b> – Síntese da infraestrutura de telecomunicações no Brasil – 2019.....	50
<b>Figura 4</b> - Sobreposição da rede <i>backbone</i> brasileira e as cidades sedes das principais empresas de <i>contact centers</i> - 2019 .....	52
<b>Figura 5</b> - Distribuição espacial das principais empresas de <i>contact centers</i> brasileiras – 2019.....	63
<b>Figura 6</b> – Topologia dos <i>backbones</i> de fibra ótica brasileira - 2009.....	66
<b>Figura 7</b> – Sobreposição das velocidades médias do serviço SCM, rede <i>backbone</i> brasileira e as cidades sedes das principais empresas de <i>contact centers</i> no país - 2019..	69
<b>Figura 8</b> – Densidade da rede <i>backhaul</i> de fibra ótica no Nordeste – 2019.....	71
<b>Figura 9</b> – Velocidade média da banda larga fixa no Nordeste - dez. 2019.....	72
<b>Figura 10</b> - Visão simplificada das conexões entre as principais centrais telefônicas em funcionamento no Rio Grande do Norte.....	77
<b>Figura 11</b> - Densidade da telefonia fixa no Rio Grande do Norte – 2019.....	78
<b>Figura 12</b> - Densidade da rede de fibra ótica no Rio Grande do Norte - 2020.....	80
<b>Figura 13</b> – Infraestrutura para conexão via rádio no Rio Grande do Norte - 2020.....	82
<b>Figura 14</b> – Distribuição da população residente no Rio Grande do Norte - 2018.....	83
<b>Figura 15</b> – Localização das instituições de ensino superior no Rio Grande do Norte – 2019.....	85
<b>Figura 16</b> – Estabelecimentos do setor de teleatendimento no Rio Grande do Norte – 2018.....	86
<b>Figura 17</b> - Ligações internas e externas no Rio Grande do Norte – 2018.....	92
<b>Figura 18</b> – Municípios com empresas de teleatendimento na RMN – 2020.....	97
<b>Figura 19</b> – Pontos nodais da rede de telefonia em Natal/RN.....	106
<b>Figura 20</b> – Sobreposição da infraestrutura técnica e localização das empresas de teleatendimento na RMN – 2020.....	109

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> - Infraestrutura base de funcionamento de um <i>contact center</i> .....	37
<b>Quadro 2</b> – Estruturação do sistema de telecomunicações brasileiro.....	46
<b>Quadro 3</b> – Profissionais do teleatendimento na Classificação Brasileira de Ocupações.....	88
<b>Quadro 4</b> – Profissionais do teleatendimento na Classificação Nacional de Atividades Econômicas.....	89
<b>Quadro 5</b> – Prestadoras de serviços de <i>internet</i> por tecnologia ofertada na RMN - 2020.....	108
<b>Quadro 6</b> – Representação do SINTTEL em termos de registro sindical.....	120
<b>Quadro 7</b> – Panorama dos processos trabalhistas envolvendo a Teleperformance na RMN - Setembro de 2020 a Fevereiro de 2021.....	126
<b>Quadro 8</b> – Disposição sobre os serviços considerados como atividade de teleatendimento em Parnamirim/RN.....	130
<b>Quadro 9</b> – Principais Programas Federais de Emprego, Trabalho e Renda que perpassam o setor de teleatendimento.....	131
<b>Quadro 10</b> – Data de fundação das principais microempresas de teleatendimento na RMN - 2020.....	132

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Quantidade de acessos e densidade por serviços de telecomunicação no país - 2019.....	49
<b>Tabela 2</b> - Evolução do mercado de <i>contact center</i> brasileiro - 1999 a 2017.....	54
<b>Tabela 3</b> - <i>Ranking</i> das principais empresas de <i>contact centers</i> no Brasil - 2017.....	55
<b>Tabela 4</b> – Distribuição de domicílios com acesso à internet por regiões e tecnologia de acesso – 2018.....	68
<b>Tabela 5</b> – Evolução dos municípios do Rio Grande do Norte com cobertura em fibra ótica – 2016 a 2019.....	79
<b>Tabela 6</b> - Número de instituições de ensino superior no Rio Grande do Norte - 2019...	84
<b>Tabela 7</b> – Número de estabelecimentos registrados na atividade de teleatendimento no Rio Grande do Norte – 2006 a 2018.....	87
<b>Tabela 8</b> – Número de vínculos empregatícios no setor de teleatendimento do Rio Grande do Norte – 2006 a 2018.....	87
<b>Tabela 9</b> – Municípios do Rio Grande do Norte com empresas de teleatendimento segundo a classificação da CNAE - 2018.....	90
<b>Tabela 10</b> – Centros sub-regionais no Rio Grande do Norte segundo a REGIC – 2018..	93
<b>Tabela 11</b> – Principais empresas de teleatendimento na RMN - 2007 a 2017.....	96
<b>Tabela 12</b> – Pessoal ocupado por setor econômico no RN e na RMN – 2006 a 2017.....	102
<b>Tabela 13</b> – Representatividade da RMN em relação ao RN por setor econômico – 2006 a 2017.....	103
<b>Tabela 14</b> – Percentual da população na RMN acima de 18 anos com nível superior - 2010.....	111
<b>Tabela 15</b> – Escolaridade do pessoal ocupado na atividade de teleatendimento na RMN - 2009 a 2019.....	112
<b>Tabela 16</b> – Percentual de ocupados no setor de teleatendimento na RMN com nível superior em relação aos ocupados no setor com nível superior no setor no RN – 2016 a 2019.....	113
<b>Tabela 17</b> – Faixa etária do pessoal ocupado no setor de teleatendimento na RMN - 2010 a 2019.....	116
<b>Tabela 18</b> – Percentual do pessoal ocupado na RMN entre 18 e 29 e 30 e 49 anos no	

setor de teleatendimento - 2010 a 2019.....	117
<b>Tabela 19</b> – Gênero do pessoal ocupado no setor de teleatendimento na RMN - 2020 a 2019.....	118
<b>Tabela 20</b> – Temporariedade dos incentivos ofertados a empresas de teleatendimento no município de Parnamirim/RN.....	130

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Distribuição de acessos de serviços de banda larga fixa por tecnologia no Brasil – 2019.....	47
<b>Gráfico 2</b> - Evolução dos acessos por serviço de telecomunicação no Brasil (em milhões) - 2010 a 2019.....	48
<b>Gráfico 3</b> - Evolução do número de empresas de teleatendimento no país e regiões brasileiras - 2006 a 2017.....	56
<b>Gráfico 4</b> - Evolução do pessoal ocupado no setor de teleatendimento no país e regiões brasileiras - 2006 a 2017.....	57
<b>Gráfico 5</b> – Evolução do número de estabelecimentos registrados na atividade de teleatendimento na RMN – 2006 a 2018.....	100
<b>Gráfico 6</b> – Evolução dos vínculos empregatícios no setor de teleatendimento na RMN – 2006 a 2018.....	101
<b>Gráfico 7</b> – Setores em que os casos trabalhistas contra empresas de teleatendimento estão concentrados – Janeiro de 2017 a Junho de 2018.....	125

## LISTA DE SIGLAS

<b>TI</b>	Tecnologias da Informação
<b>TICs</b>	Tecnologias de Informação e Comunicação
<b>SAC</b>	Serviço de Atendimento ao Cliente
<b>RMN</b>	Região Metropolitana de Natal
<b>IBGE</b>	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
<b>CEMPRE</b>	Cadastro Central de Empresas
<b>MTE</b>	Ministério do Trabalho e Emprego
<b>RAIS</b>	Relação Anual de Informações Sociais
<b>CAGED</b>	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
<b>ABT</b>	Associação Brasileira de Telesserviços
<b>ANATEL</b>	Agência Nacional de Telecomunicações
<b>SINTEL/RN</b>	Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Rio Grande do Norte
<b>RN</b>	Rio Grande do Norte
<b>EUA</b>	Estados Unidos
<b>VOIP</b>	Protocolo de Voz da Internet
<b>CTI</b>	<i>Computer Telephone Integrations</i>
<b>CRM</b>	<i>Customer Relationship Management</i>
<b>DAC</b>	Distribuidor Automático de Chamadas
<b>URA</b>	Unidade de Resposta Automática
<b>PND</b>	Plano Nacional de Desenvolvimento
<b>UFRN</b>	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
<b>SCM</b>	Serviços de Comunicação Multimídia
<b>SMP</b>	Serviço Móvel Pessoal
<b>STFC</b>	Serviços de Telefonia Fixa
<b>PA</b>	Pontos de Atendimento
<b>CIP</b>	Centro de Inteligência Padrão
<b>RNP</b>	Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
<b>CETIC</b>	Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da informação
<b>ISS</b>	Imposto Sobre Serviços

<b>TELERN</b>	Companhia Telefônica do Rio Grande do Norte
<b>CBO</b>	Classificação Brasileira de Ocupações
<b>CNAE</b>	Classificação Nacional de Atividades Econômicas
<b>IDHM</b>	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
<b>SGA</b>	São Gonçalo do Amarante
<b>RM</b>	Região Metropolitana
<b>URAS</b>	Unidades Remotas de Assinantes
<b>CLT</b>	Consolidação das Leis do Trabalho
<b>IPTU</b>	Imposto Predial e Territorial Urbano
<b>ITBI</b>	Imposto de Transmissão de Imóveis Intervivos
<b>FGTS</b>	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
<b>SEMTAS</b>	Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>17</b>
<b>2 TERRITÓRIO E REDE: UM ENFOQUE RELACIONAL .....</b>	<b>22</b>
2.1 O conceito de território na ciência geográfica.....	22
2.2 A emergência da rede: do termo ao conceito.....	26
2.3 A construção de uma perspectiva relacional.....	29
<b>3 AS REDES NA CONFORMAÇÃO DA INDÚSTRIA DE <i>CONTACT CENTERS</i>..</b>	<b>33</b>
<b>3.1 A indústria de teleatendimento: considerações iniciais.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 A conformação da indústria de teleatendimento brasileira.....</b>	<b>38</b>
3.2.1 A industrialização brasileira e a indústria de serviços de teleatendimento.....	38
3.2.2 A expansão das redes de telecomunicação e a consolidação do setor de teleatendimento brasileiro.....	44
3.2.3 A indústria de teleatendimento brasileira.....	53
<b>3.3 A expansão da indústria de teleatendimento para a Região Nordeste e seus desdobramentos.....</b>	<b>64</b>
<b>3.4 A emergência da indústria de teleatendimento no Rio Grande do Norte.....</b>	<b>75</b>
<b>4 TERRITÓRIO E REDE NA CONFORMAÇÃO DO SETOR DE <i>CONTACT CENTERS</i> NA REGIÃO METROPOLITANA DE NATAL (RMN).....</b>	<b>95</b>
<b>4.1 O setor de teleatendimento e a infraestrutura em telecomunicações na RMN.....</b>	<b>96</b>
<b>4.2 O setor de teleatendimento e as condicionantes sociais propícias à atividade na RMN.....</b>	<b>110</b>
4.2.1 A escolarização como atrativo para a implantação do setor de teleatendimento na RMN.....	110
4.2.2 Controle e poder: o arcabouço normativo do trabalho no setor de teleatendimento na RMN.....	113
4.2.3 Sindicalismo, judicialização e o setor de teleatendimento na RMN.....	119
<b>4.3 O papel do Estado na conformação e manutenção da atividade de teleatendimento na RMN.....</b>	<b>125</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>134</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>137</b>



<b>ANEXO A - prestadoras do serviço de comunicação multimídia no Rio Grande do Norte – ANATEL, 2020.....</b>	<b>144</b>
<b>ANEXO B – Principais empresas na atividade de teleatendimento na RMN por segmento – Econodata, 2020.....</b>	<b>149</b>
<b>ANEXO C – Lei nº 1.372, de 06 de junho de 2013.....</b>	<b>151</b>
<b>ANEXO D – Lei Complementar nº 093, de 12 de maio de 2015.....</b>	<b>153</b>
<b>ANEXO E – Acordo coletivo de trabalho emergencial e temporário/<i>Contact Center</i> Riachuelo (CCR) – SINTTEL, 2020.....</b>	<b>155</b>
<b>ANEXO F – Acordo coletivo de trabalho emergencial e temporário/<i>Teleperformance (TP-RN)</i> – SINTTEL, 2020.....</b>	<b>159</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Desde o final da década de 1980 se observa, em decorrência de uma maior abertura da economia brasileira aliada a aceleração da reestruturação produtiva, uma diminuição da mão de obra empregada na indústria e o surgimento de novas atividades ligadas ao setor de serviços (SILVA NETO, 2005), dentre as quais, a atividade de teleatendimento. Essa nova dinâmica econômica permitiu que o setor terciário alcançasse grande relevância no cenário nacional.

O processo de terceirização da economia e as mudanças técnicas propiciadas pelas Tecnologias da Informação (TIs) permitiram especializações (SILVA NETO, 2005), que representam uma espécie de industrialização dos serviços, com novos processos de inovação organizacional e novas formas de comercialização no que se refere ao relacionamento entre produtor e consumidor.

Assim, o setor de teleatendimento, formado por um conjunto de empresas especializadas portadoras de técnicas inovadoras, é denominado pela literatura especializada como uma indústria emergente (SILVA NETO, 2005) e uma nova categoria industrial da sociedade da informação. Segundo Hualde e Micheli (2016) tal definição se deve ao fato da atividade incluir as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) em sua cadeia de valor<sup>1</sup>, já que apresenta uma forte convergência com o setor de mídia de produção digital (canais de comunicação *online* como *sites*, *blogs*, *chats* e redes sociais).

Essa indústria que tem como marco o avanço técnico-informacional, a privatização do setor de telecomunicações e a exigência legal da implantação do Serviço de Atendimento ao Cliente<sup>2</sup> (SAC) apresentou um crescimento significativo nas duas últimas décadas, com o aumento da sua participação relativa na geração de emprego e de riquezas a partir de 2005 (SILVA, 2018), com conseqüente expansão pelo território brasileiro.

A estratégia territorial adotada pelas empresas de teleatendimento foi a deslocalização/relocação da atividade em busca de territórios com melhores vantagens locais, e culminou com a instalação de unidades produtivas na Região Nordeste.

---

<sup>1</sup> O conjunto de atividades desempenhadas por uma empresa desde as relações com os fornecedores e ciclos de produção e venda até à fase da distribuição final ao cliente. Ou seja, um conjunto de atividades de apoio que agregam valor a um produto ou serviço desempenhado por uma empresa.

<sup>2</sup> Marco regulatório promulgado em setembro de 1990 que estipulou uma série de compromissos das empresas para com seus consumidores, entre os quais, a manutenção de um canal direto de interação entre clientes e empresas.

Diante do exposto, nossa problemática de pesquisa decorre do crescimento da atividade de teleatendimento no país e sua desconcentração seletiva de modo a englobar a Região Nordeste e a Região Metropolitana de Natal (RMN), e perpassa as seguintes questões: Qual a relação entre território e rede na conformação da indústria de teleatendimento na RMN? Quais os eventos que possibilitaram a implantação do setor de teleatendimento na RMN? Quais os condicionantes técnicos e sociais que permitiram a conformação de um setor de teleatendimento na RMN? Qual o papel do Estado, mais exatamente do poder local, na conformação e permanência do setor de teleatendimento na RMN?

Perante as questões elencadas e a premissa de que o conjunto de possibilidades dadas aos lugares viabiliza a compreensão do território brasileiro, parte-se do pressuposto de que a melhoria das redes técnicas que perpassam a Região Nordeste e que conectam Natal ao resto do território nacional, permitiu que as corporações do setor de teleatendimento inserissem a RMN no rol de pontos ou áreas do território rentáveis aos seus processos produtivos, conformando um setor de teleatendimento na região.

Nessa perspectiva, o objetivo geral da pesquisa é compreender a relação entre território e rede na conformação da indústria de teleatendimento da RMN. Objetivo que desdobra-se em outros mais específicos, entre os quais: averiguar os eventos pretéritos que possibilitaram a implantação de um setor de teleatendimento na RMN; identificar as estruturas técnicas e normativas concernentes à atividade na RMN e; analisar o papel do Estado, mais especificamente do poder local, na conformação e permanência do setor de teleatendimento no território da RMN.

Em razão do exposto, a pesquisa justifica-se em função da crescente instalação de empresas de teleatendimento na RMN no período de 2007-2017, e nas transformações geradas pela configuração de um segmento de mercado até então inexistente na região (SILVA, 2018). Visto que estas empresas, com maior ou menor apoio do Estado, interferem na estrutura regional do emprego e dos salários, nos fluxos populacionais, nos sistemas de ensino, nas formas e hábitos de consumo, nas finanças públicas, na implantação e uso das infraestruturas, e nas normas técnicas e políticas dos lugares que utilizam (XAVIER, 2017).

A escolha da indústria de teleatendimento como tema de pesquisa decorre do fato de haver uma carência de estudos geográficos que abarquem essas corporações frente à importância alcançada pelas mesmas no cenário regional e nacional. A maioria das pesquisas sobre o setor apresentam cunho econômico, administrativo ou organizacional, de modo que torna-se importante uma análise que o contextualize enquanto um fenômeno no espaço geográfico brasileiro.

Portanto, a pesquisa tem sua relevância ao propor reflexões que possam contribuir aos estudos geográficos. Não apenas pela possibilidade de abordar um objeto de pesquisa ainda pouco explorado no âmbito desta ciência, mas pelo esforço empreendido em compreender os arranjos espaciais e as transformações territoriais decorrentes de processos advindos de uma lógica externa ao âmbito local-regional, na qual temos o embate formado geralmente entre o poder corporativo e os governos locais.

Perante os objetivos elencados, o estudo se realiza a partir de pesquisa bibliográfica, documental e empírica. A pesquisa bibliográfica através da leitura de livros, teses, dissertações e artigos, que auxiliam a desenvolver reflexões acerca do território enquanto parte das estratégias territoriais das empresas de teleatendimento.

Dentre os principais autores utilizados que nos permitem pensar sobre o território e as redes, destacamos: Lobato Corrêa, Milton Santos, Leila Dias, Maria Laura Silveira, Michel Foucault, Claude Raffestin, entre outros. Enquanto que no âmbito mais específico do nosso objeto de estudo, o setor de teleatendimento, temos: Marina Castro de Almeida, José Borges da Silva Neto, Alfredo Hualde, Jordy Thirión Micheli, David Holman, Rosemary Batt, Ursula Holtgrewe, entre outros.

A pesquisa documental se realizou a partir de dados disponibilizados por órgãos e instituições do aparelho de Estado relevantes para a pesquisa, tais como:

- O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) que desde 2006 apresenta dados estatísticos referentes à atividade de teleatendimento no Brasil, por meio do Cadastro Central de Empresas (CEMPRE) que constitui um importante acervo sobre o universo das empresas e outras organizações formais e suas respectivas unidades locais existentes no Brasil, reunindo informações cadastrais e econômicas oriundas de pesquisas anuais do IBGE, nas áreas da Indústria, Construção, Comércio e Serviços;

- O Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) através da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), registro administrativo, de periodicidade anual, que permite o acompanhamento e a caracterização do mercado de trabalho formal, e do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), que apresenta informações sobre o mercado de trabalho no âmbito nacional com periodicidade mensal;

- A Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), principal entidade representativa do setor, que agrupa desde sua fundação em 1987, empresas, fornecedores de soluções e de tecnologia, acompanhado o crescimento e a profissionalização da atividade; e

- A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) que possui dados mais específicos sobre a infraestrutura técnica utilizada pelas empresas de teleatendimento, entre outros.

Também foram realizadas pesquisas em jornais, revistas e portais eletrônicos na internet, com a finalidade de obter subsídios que nos fornecessem um panorama do setor de teleatendimento nos âmbitos nacional, regional e local. Essas fontes lograram informações pertinentes à dinâmica espacial destas empresas no território brasileiro, migrações, expansões, fusões, estratégias territoriais, etc.

Nessa perspectiva, utilizamos ainda informações presentes nos sites das empresas de teleatendimento, de instituições sindicais, como o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Rio Grande do Norte (SINTTEL/RN), e em publicações especializadas, como o Anuário Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, uma das principais fontes de informação do segmento de *contact center* no Brasil.

A pesquisa empírica foi marcada pela identificação das empresas de *contact centers* existentes na RMN e as primeiras impressões sobre a dinâmica das mesmas no território. Fase que contemplou conversas informais com alguns representantes e funcionários das empresas e com pessoas que desempenhavam atividades no seu entorno, como vendedores ambulantes.

No que concerne à estruturação teórico-metodológica da pesquisa, parte-se dos conceitos de território e de rede como construtos base das reflexões sobre a dinâmica dos *contact centers* no território nacional e sua emergência na RMN. Neste sentido, perante as empresas de teleatendimento, que representam agentes específicos atuando no território, trabalhamos com a noção de rede enquanto materialidade e possibilidade de ação, uma vez que as empresas do setor se configuram em rede e utilizam inúmeras outras redes em seus processos produtivos.

Todavia, diante da amplitude das redes que perpassam o processo produtivo da indústria de *contact centers*, para a operacionalização da pesquisa atemo-nos aquelas que consideramos mais significativas no âmbito do setor de teleatendimento, as redes infraestruturais (telefonia, internet) e as redes de serviço.

No exercício de aproximação com o nosso objeto de estudo e articulação com os objetivos da pesquisa, utilizamos como categorias de análise a configuração territorial e sua dimensão técnica e normativa, nas quais perpassam as categorias, verticalidades e horizontalidades que marcam as redes. Visto que o território é suporte das redes que transportam verticalidades (regras e normas), enquanto as horizontalidades levam em conta a totalidade dos atores e ações numa contiguidade (SANTOS, 1999a).

No primeiro capítulo trazemos os conceitos de território e rede, e a perspectiva relacional entre estes conceitos que norteia o nosso trabalho. No segundo capítulo trabalhamos a questão da conformação da indústria de serviços de teleatendimento brasileira e sua emergência na RMN, abordando os aspectos que possibilitaram o surgimento deste setor e os fatores relacionados à sua dispersão para o Nordeste e conseqüente implantação na RMN.

E por fim, no terceiro capítulo adentramos a discussão sobre a relação entre território e redes no setor de teleatendimento da RMN. Tratando a questão material e imaterial que envolve essa indústria na região, incluindo a dimensão normativa componente da ação do Estado na RMN.

## 2 TERRITÓRIO E REDE: UM ENFOQUE RELACIONAL

Os debates acerca dos conceitos de território e rede possuem uma dimensão bastante ampla e constituem uma tradição no âmbito da ciência geográfica. A grosso modo, ambos os conceitos ganharam ênfases epistemológicas diferenciadas a partir de concepções teórico-metodológicas distintas ao longo do tempo. No curso desses debates surgiram propostas defendendo a utilização combinada de ambos os conceitos na análise dos fenômenos geográficos, e em detrimento desta perspectiva mais relacional ergueram-se aqueles que negaram qualquer possibilidade de diálogo entre os conceitos de território e de rede.

Nesse sentido, o presente capítulo não pretende discorrer exaustivamente sobre os conceitos em tela, mas apresentar os principais pontos que nos auxiliam a refletir na perspectiva relacional que adotamos ao trabalharmos com a indústria de serviços de *contact centers*, visto que por meio do diálogo entre os conceitos de território e de redes geográficas buscamos apreender a dinâmica espacial da indústria de teleatendimento.

Este capítulo estrutura-se a partir de três tópicos principais: o primeiro traz o conceito de território na ciência geográfica a partir de autores como Raffestin (1993), Santos (1994), Andrade (1995), Souza (2000), Haesbaert (2003) e Gottmann (2012); o segundo versa sobre a emergência das redes e traz como aporte teórico Guillerme (1986), Raffestin (1993), Santos (1994, 1999), Corrêa (1997, 2011), Dias (2000, 2005), Toledo Júnior (2003), Oliveira (2004) e Pereira (2009); e o terceiro traz a perspectiva relacional na qual embasamos o presente estudo, a partir de Négrier (1989), Pereira e Kahil (2006), Painter (2009) e Coelho Neto (2013).

### 2.1 O conceito de território na ciência geográfica

O conceito de território há muito é discutido no âmbito da ciência geográfica. Podemos dizer que os debates surgem a partir de Friedrich Ratzel, que traz a questão territorial para a geografia como algo imprescindível à reprodução da sociedade e do Estado.

Em Ratzel, o território se define a partir do “elo indissociável entre as dimensões” natural e política. Segundo Haesbaert (2004, p. 66), essa perspectiva seminal na ciência geográfica acaba por se aproximar da visão economicista, que “vê o território como fonte de recursos para a reprodução da sociedade”.

O conceito de território que tem suas raízes na Geografia Política emerge de uma perspectiva na qual o território é gerado por indivíduos que organizam o espaço segundo seus

próprios objetivos. Portanto, surge como um espaço concreto em si, que é apropriado, ocupado por um grupo social. Segundo Gottmann (2012, p. 532),

Na teoria política, o território parece ter sido um termo utilizado nas línguas europeias desde o século XIV para definir primeiramente a jurisdição ou até mesmo a órbita econômica de unidades governamentais, tais como cidades livres, feudos ou reinos. De certa forma, pode-se afirmar que o conceito existiu desde muito antes do século XIV e adquiriu mais significado desde então.

Para Gottmann (2012, p. 523), “o território consiste de componentes materiais ordenados no espaço geográfico de acordo com certas leis da natureza”. Todavia, a materialidade de qualquer território é delimitada e usada pela ação humana. Ação que se dá de forma intencional, por razões específicas, por um determinado grupo de pessoas, e reflete um processo político.

Enquanto que para Raffestin (1993, p. 143), “o território se forma a partir do espaço e é o resultado de uma ação conduzida por um ator sintagmático (que realiza um programa) em qualquer nível”. Logo, para a realização de uma ação, há a apropriação de um espaço. E um determinado ator ao se apropriar de um espaço de forma concreta ou abstrata, o territorializa; o que faz do território um produto das relações sociais que se estabelecem no espaço.

Em linhas gerais, em ambas as perspectivas, seja sobre o prisma do uso ou da apropriação, temos uma ênfase na dimensão político-administrativa. O território é visto como espaço físico de uma nação, marcado pela projeção do trabalho que se dá a partir de relações de poder. Portanto, “o território é fundamentalmente um espaço definido e delimitado por e a partir de relações de poder” (SOUZA, 2000, p. 78).

Fica patente que o conceito de território adquire diferentes conotações no transcorrer do tempo. O *territorium* que desde o final do Império Romano sempre esteve relacionado ao âmbito do poder, a partir do século XVIII incorpora os discursos do Estado-Nação e passa a ser encarado com o avanço da industrialização como suporte à produção, por vezes visto como um receptáculo (GOMES; STEINBERGER; BARBOSA, 2013).

Segundo Souza (2000, p. 79), o território enquanto um instrumento de poder sempre evocou questionamentos sobre “quem domina ou influencia quem nesse espaço, e como?”. Essas indagações nos remetem ao território enquanto um espaço delimitado/definido e apropriado por um ator. Perspectiva na qual a ocupação do mesmo é compreendida como geradora de raízes e identidades. Elementos responsáveis pelas diferenciações, especificidades apresentadas pelos territórios.



Logo, como expõe Raffestin (1993), cada território é produto da intervenção e do trabalho de um ou mais atores sobre determinado espaço, não se reduzindo à sua dimensão material ou concreta. Constituindo assim, um campo de forças ou rede de relações sociais que se projetam no espaço, construído historicamente em diferentes contextos e escalas como a residência, o bairro, a cidade, a região, a nação, o planeta, de forma única.

Para Andrade (2004, p. 19) o conceito de território está “ligado à ideia de domínio ou gestão de uma determinada área. [...], associado à ideia de poder, de controle, quer se faça referência ao poder público, estatal, quer ao poder das grandes empresas”. Para o autor o território associa-se mais a perspectiva de integração nacional, de uma área efetivamente ocupada pela população, pela produção, pelo comércio, pelos transportes, ou seja, sobretudo pelas relações capitalistas que se fazem presente no território.

Por tradicionalmente apresentar uma dimensão dual, visto tanto como abrigo quanto como recurso, a importância econômica do território é crescente nas sociedades de todo o mundo. Neste sentido, a ênfase no desenvolvimento econômico coloca em relevo o território enquanto uma plataforma de oportunidade. Usado para desenvolver os recursos próprios dos lugares, numa grande rede de relações diversas que pressupõe confiar política e economicamente numa vasta rede de conexões externas (GOTTMANN, 2012; SANTOS, 1994).

Para Haesbaert (2004, p. 33), “a polissemia do que se entende por território” resulta em distintas “concepções de território [que apresentam quatro] vertentes básicas: [a naturalista], a jurídico-política, a cultural(ista) e a econômica”. Sendo a perspectiva naturalista, que trabalha uma noção de território vinculada à relação sociedade-natureza, sobretudo ao controle e usufruto dos recursos naturais, a mais antiga de todas e a menos utilizada hoje.

A perspectiva mais difundida de todas é a jurídico-política. Na qual o território é visto como um espaço delimitado e controlado no qual se exerce um determinado poder, sobretudo o poder político do Estado. Por sua vez, a vertente econômica, que enfatiza a dimensão espacial das relações econômicas e perpassa o embate entre classes sociais e a relação capital-trabalho, seria a menos difundida.

Representando um meio termo entre as vertentes está a perspectiva cultural, que vem ganhando destaque na ciência geográfica; na qual o território é visto como o produto da apropriação/valorização simbólica de um grupo sobre o seu espaço. Logo, nesta vertente se prioriza a dimensão mais subjetiva do território.

Em suma, as distintas concepções de território refletem a forma pela qual cada pesquisador se debruça sobre seu objeto de estudo. E enquanto geógrafos, tendemos “a enfatizar a materialidade do território em suas múltiplas dimensões” em detrimento dos cientistas políticos, que enfatizam sua construção a partir de relações de poder ligadas a concepção de Estado, ou aos economicistas que percebem o território, sobretudo como um fator locacional ou base da produção (HAESBAERT, 2004, p. 37).

Em Santos e Silveira (2001) o território é visto como unidade e diversidade, uma extensão apropriada e usada. Desta forma, “é o uso do território, e não o território em si mesmo, que faz dele objeto de análise social. Trata-se de uma forma impura, um híbrido, uma noção, [...] o que ele tem de permanente é ser nosso quadro de vida” (SANTOS, 1994, p. 15).

Para os referidos autores não há como explicar o território sem sua utilização. Portanto, é na preocupação com a construção dos lugares que perpassa a noção de território usado. Todavia, o uso ou a ideia de apropriação do território emerge como a apropriação de todos os atores sociais e não apenas do Estado. Refere-se à existência total e não apenas à noção de espaço econômico (SANTOS, 1999a).

A perspectiva de Santos (1994) é a de que o território usado seja compreendido como uma mediação entre o mundo e a sociedade nacional e local. Que o território usado funcione como uma categoria integradora, mas que nos faça distinguir o território de todos, enquanto abrigo (o território normado), e o de interesse das empresas, enquanto recurso (o território como norma).

Neste sentido, o lugar seria uma categoria real, concreta. E o território usado tudo aquilo que o constitui materialmente e imaterialmente. As infraestruturas, as ações, normas, leis e fluxos de toda ordem. Logo, para entender a constituição do território teríamos que nos debruçar sobre a dinâmica dos lugares que nos possibilita apreender como, onde, por quem, por quê, e para quê o território é usado (SANTOS; SILVEIRA, 2001).

Para Santos (1991) a definição do lugar está condicionada a um conjunto de especificidades, considerado tanto como produto de uma dinâmica, que é única, ou seja, resultante de características históricas e culturais intrínsecas ao seu processo de formação, quanto uma expressão das influências externas. Portanto, cada lugar vai reagir de uma maneira própria a partir de condições pré-existentes.

Estas condições pré-existentes conformam a configuração territorial, que nada mais é do que “o território mais o conjunto de objetos”, a materialidade nele existente (SANTOS, 1991, p. 75). Dentro desta materialidade se encontram as redes, sobretudo enquanto infraestrutura técnica.

## 2.2 A emergência das redes: do termo ao conceito

O termo rede remonta ao século XII, e tem sua concepção atrelada ao trabalho de artesãos ao entrelaçar fios. Posteriormente, o termo passa a fazer parte do âmbito médico no que concerne ao funcionamento do corpo humano. Somente “no século XIX passa a designar o tráfego, caminhos, estradas e ferrovias que atravessavam” os territórios (OLIVEIRA, 2014, p. 115).

Segundo Dias (2000), o termo rede, pouco usual até a primeira metade do século XIX, aparece em obras dos discípulos do filósofo e economista francês Saint-Simon (Claude Henri de Rouvroy) (1760-1825), que na linha de um socialismo planejador e tecnocrático defendeu a criação de um Estado organizado racionalmente por cientistas e industriais.

Michel Chevalier, economista político, um dos seus discípulos, utilizou o termo para evocar a relação entre linhas de comunicações e sistema de crédito. Uma relação na qual a indústria, enquanto centros de produção, mantinha-se unida por laços materiais e espirituais traduzidos em termos de redes de transportes e rede bancária. Posteriormente, a propriedade da conexidade integra-se a noção de rede com a compreensão das vias de transporte enquanto um sistema geral de comunicação hierarquizado (DIAS, 2000).

A noção de redes emerge então de um esforço empreendido no sentido de um projeto comum de integração territorial, no qual surge como instrumento viabilizador da circulação e das comunicações. Neste sentido, o conceito de rede se torna operacional como infraestrutura técnica criada por engenheiros para cobrir o território. Entretanto, a concepção de rede desenvolvida pelos discípulos de Saint-Simon evidencia divergências entre o pensamento do mestre e seus seguidores.

Em pesquisa realizada por Dias (2005, p. 17), encontramos relatos que apontam que “Saint-Simon teria forjado o conceito de rede para pensar a mudança social. [...] As redes de comunicação eram percebidas como mediadores técnicos de tal mudança”. Seus discípulos, dentre os quais Michel Chevalier, teriam realizado então o caminho inverso, as redes tornaram-se as próprias produtoras de relações sociais.

Ainda no que concerne a origem do termo, Guillerme (1986, p. 30) aponta que o mesmo despontou entre 1821 e 1828 para designar a rede de fortificações e qualificar a rede de distribuição de água de Paris. Seu estudo perpassando então três eixos:

[O da] engenharia militar, [...] cujos oficiais estão estudando em meados do século XVIII, o sistema de fortificações em todo o território. [O da] engenharia civil, [com os] engenheiros que trabalhavam no final do século XVIII e no início do século XIX

com o abastecimento de água das grandes cidades. [E na] medicina, especialmente na anatomia que usa desde meados do século XVII o conceito de rede para definir a circulação sanguínea e o sistema nervoso.

No âmbito da ciência geográfica os estudos sobre redes constituem-se uma tradição que remonta ao início do século XX, com Walter Christaller em 1933 (CORRÊA, 1997), resultante da necessidade de dimensionamento técnico e regulatório nos processos de normatização de diversas estruturas econômicas.

Posteriormente, outros geógrafos se debruçaram sobre a temática das redes, dentre os quais, Pierre Monbeig, geógrafo francês, que em 1952 estudou o papel das redes ferroviárias sobre a organização espacial. E desde a década de 1970 as inovações técnicas deram lugar a uma vasta literatura sobre o papel das redes na organização territorial.

Contemporaneamente a questão das redes perpassa uma abordagem focada nas relações que se estabelecem no território, na organização e distribuição espacial dos fenômenos, e envolvem a urbanização, a divisão territorial do trabalho e a diferenciação crescente das cidades. Os estudos de redes ocorrem, sobretudo no âmbito econômico e de transformação dos territórios, que dão ênfase à técnica enquanto infraestrutura e possibilidade de ação (DIAS, 2000).

Para Pereira (2009, p. 22) os estudos geográficos encerram uma tendência de adjetivação como estratégia de qualificação do conceito de rede. Para o autor, tal adjetivação parece se originar na necessidade de um rigor epistemológico,

Que parece cumprir a tarefa de delimitação do seu emprego a fenômenos bastante distintos. Desse modo, constatamos a proliferação de conceitos como redes geográficas, redes técnicas, redes urbanas, rede regional, redes políticas, redes sociais, redes estratégicas e redes solidárias, redes organizacionais, para ficar apenas em alguns mais recorrentes adotados no campo das humanidades.

Na Geografia alguns autores se ocuparam com a formulação de métodos de análise para os estudos sobre redes, dentre os quais, Corrêa (1997), que preocupado em reforçar a geograficidade das redes propõe um caminho para o estudo de redes geográficas. Sua proposta parte de uma sistematização que considera a existência de três dimensões indissociáveis: a organizacional, a temporal e a espacial.

Nesse caso, tanto as adjetivações quanto o esforço em se criar métodos e tipologias, independente das críticas que possam receber quanto a redundâncias ou possibilidades concretas de aplicação, colocam em relevo a necessidade de uma delimitação perante a

diversidade dos fenômenos que podem ser apreendidos a partir do conceito de rede (PEREIRA, 2009).

Para Corrêa (1997, p. 107), as redes são “um conjunto de localizações geográficas interconectadas entre si por um certo número de ligações”. E em razão de ser um construto social são elaboradas a partir de relações que envolvem poder e cooperação (CORRÊA, 2011). Neste sentido, as redes são móveis e inacabadas e devem ser encaradas como estruturas reveladoras das ações de poder no território, visto que “faz e desfaz as prisões do espaço tornado território” (RAFFESTIN, 1993, p. 185).

Em Santos (1999a) as redes são uma realidade técnica (material) e social. No que tange a materialidade, caracterizam-se pela infraestrutura que possibilita a cooperação mútua de equipamentos, e enquanto realidade social, constituída pelas relações sociais e pelas ações políticas, caracterizam-se pelas mensagens e valores que as constroem e reconstroem constantemente.

Em suma, a acentuada divisão social e territorial do trabalho e a ampliação das interações espaciais dão ênfase às redes que desempenham distintos papéis e funções dentro do território (CORRÊA, 2011). Deste modo, como o conteúdo do território e a distribuição das redes são diferenciados, a maior densidade das redes atuará como um importante fator viabilizador de determinadas atividades, valorizando ou desvalorizando lugares e regiões.

Perante a existência de diversas e distintas redes sobre a superfície terrestre, e as diversas tipologias de redes que foram desenvolvidas, podemos dizer que entre os geógrafos as tipologias de redes convergem de certo modo para a conformação de dois grandes conjuntos: o formado pelas redes técnicas ou infraestruturais e o formado pelas redes de serviços ou organizacionais (PEREIRA, 2009).

As redes técnicas são aquelas que dão suporte ao fluxo de materiais e informações, as redes de transporte, de comunicação e informação (infovias, internet, sistemas de comunicação via satélite, etc.). Enquanto as redes de serviços são aquelas que resultam da organização de pontos e agentes no território para a realização de uma determinada atividade. Denotam, sobretudo, articulações políticas e sociais organizadas para a realização de atividades multilocalizadas no território.

As duas categorias de redes se “condicionam reciprocamente e dialeticamente, visto que as redes de serviços são constituídas a partir das redes materiais e de pontos ativados no território”. E as redes técnicas não teriam razão para existir “se não fossem animadas pelas atividades que são organizadas entre diferentes localizações no território a partir de suas estruturas” (PEREIRA; KAHIL, 2006, p. 218).

Partindo da premissa do espaço geográfico como um conjunto indissociável de sistemas de objetos e sistemas de ações, a rede pode ser compreendida como um sistema verticalmente orientado pela e para a ação/intenção de determinados agentes, para a coordenação do trabalho que flui entre pontos específicos no território (SANTOS, 1999a). Portanto, as redes são materialidades, mas também estratégias políticas de organização dos diferentes agentes e pontos no território, que são mobilizados e coordenados na intenção de desenvolver objetivos específicos (TOLEDO JÚNIOR, 2003).

Na medida em que as redes são uma realidade material e política, cada momento histórico é formado por um conjunto singular de conteúdo técnico e normativo, no qual “as técnicas permitem uma forma de trabalhar e dividir o trabalho, enquanto a política autoriza ou prescreve essas possibilidades técnicas” (SILVEIRA, 2008, p. 5).

Em função disso, as redes são ao mesmo tempo concentradoras e dispersoras, condutoras de forças centrípetas e centrífugas (SANTOS, 1999a). E no cenário atual de democracia de mercado, o território é suporte das redes que transportam verticalidades (regras e normas) e permite a existência de horizontalidades que levam em conta a totalidade dos atores e das ações (SANTOS, 2002).

### **2.3 A construção de uma perspectiva relacional**

A perspectiva relacional entre território e redes não é algo recente. O esforço empreendido na compreensão da organização territorial por meio da análise de redes geográficas, como outrora citado, remonta ao século XIX. Todavia, na ciência geográfica especificamente,

Verifica-se o estabelecimento de um debate que se circunscreve em torno da relação entre eles. De forma esquemática e geral, é possível distinguir duas grandes perspectivas que se encaminham para resultados diferentes em termos de formulação teórica. De um lado, prevalecem posições dicotômicas que propugnam a incompatibilidade da associação entre rede e território. Do outro, mesmo admitindo suas especificidades, prevalece um entendimento que aponta na direção das possibilidades de uso conjugado dos dois conceitos. (COELHO NETO, 2013, p. 20).

As posições dicotômicas se embasam fundamentalmente nas concepções tradicionais de território e de rede. Na qual temos o território concebido enquanto uma superfície com limites bem demarcados e que configuram uma contiguidade espacial, e a rede enquanto uma racionalidade reticular caracterizada pela mobilidade e circulação.

Todavia, Painter (2009) aponta a necessidade de superar esta perspectiva dicotômica, visto que a realidade impõe uma constante reelaboração teórica para dar conta das transformações em curso. E o uso conjugado dos conceitos, respeitando suas especificidades, é um dos esforços empreendidos no sentido de compreender os fenômenos contemporâneos e repensar os conceitos de território e de rede frente aos desafios que nos são atualmente impostos.

Nesta perspectiva, Haesbaert (2002, p. 57) aponta três grandes eixos que perpassam os debates sobre a perspectiva relacional entre território e rede. Uma vertente “que radicaliza a dicotomia entre território e rede” pregando a hegemonia crescente das redes, e na qual se encontram tanto os que defendem que a sociedade territorial estaria sendo substituída pela sociedade em rede, quanto aqueles que acreditam que o território seria uma forma de organização do espaço mais tradicional do que a rede.

A vertente que defende a formação do binômio território-rede, na qual a rede pode ser tanto um elemento fortalecedor interno ao território enquanto base de uma integração territorial (como as redes viárias e de comunicação), quanto um elemento que se projeta para fora do território promovendo a sua desestruturação.

E a vertente territorialista que dilui as redes no interior dos territórios, ou seja, a rede é completamente subordinada ao território, “participando apenas de processos territorializadores na medida em que ajuda a integrar o território” (HAESBAERT, 2002, p. 58).

Para Dias (2000), tentar compreender a interação entre território e redes pressupõe reconhecer primeiramente que estamos diante de duas lógicas distintas, definidas por atores que as desenham, modelam e regulam. Neste sentido, para a autora é imprescindível conhecer as ações e identificar as estratégias desses atores, assim como, a maneira como as redes são desenhadas e administradas.

Painter (2009) aponta que a relação entre território e rede pode ser compreendida em termos de uma relação de coexistência, interação, interdependência, e como mutuamente constitutivas, mesmo que a natureza de ambos seja distinta. Ou ainda, numa perspectiva em que podemos considerar,

O território como um tipo particular de rede. Neste prisma, território e rede não são tomados como modelos rivais, como elementos contraditórios de uma relação dialética, pois, as configurações de práticas e de objetos, de energia e de matéria, que respondem pelo nome de ‘territórios’, não são nem mais nem menos que um outro conjunto de redes. (PAINTER, 2009, p. 66).

A relação entre território e rede pauta-se na premissa de que o território sempre foi constituído de redes. Entretanto, as redes não estão reduzidas apenas à condição de componente do território passando a exercer um papel importante na construção dos mesmos. Temos então uma relação de reciprocidade na medida em que o território é o elemento que compõe e permite articular as inúmeras redes existentes.

Para Négrier (1989), podemos estabelecer na própria história das técnicas a contribuição essencial das redes para a formação do território. Para o autor, a rede não é apenas o índice de uma mudança na relação do espaço-tempo, mas também o vetor de uma projeção política no território.

Neste sentido, ao pensarmos o território enquanto o espaço apropriado por um grupo, usado como suporte das relações que ali se manifestam, vemos que as redes geográficas são redes planejadas, e assim, uma ação antecede sua implantação. Logo, as transformações territoriais não são consequências das redes em si, mas das ações dos atores que materializam nessas redes o poder que exercem no território.

Em suma, as redes e a mobilidade que elas proporcionam são componentes indissociáveis do território em qualquer contexto histórico. As redes possibilitam a deslocalização econômica, a libertação - principalmente no que concerne ao setor corporativo - dos principais fatores locais no momento em que favorecem o deslocamento e a realocação de empresas em distintos lugares.

Dentre os esforços realizados no sentido de possibilitar um diálogo entre território e rede podemos citar o de Raffestin (1993), que elabora uma matriz espacial na qual os diversos atores em suas práticas espaciais realizam a repartição do espaço ao implantar nós e construir redes através de um sistema de ações que traduz uma produção territorial.

Logo, a produção territorial seria resultante de uma estrutura tripartite formada por tessituras, nós e redes “que constitui de algum modo o território”, e assegura “o controle sobre aquilo que pode ser distribuído, alocado e/ou possuído”, permitindo a manutenção de “uma ou várias ordens”, sendo desse modo responsáveis pela “integração e coesão dos territórios” (RAFFESTIN, 1993, p. 151).

Atualmente, dentre os distintos vieses pelos quais a relação entre território e rede vem sendo conduzida, podemos citar a abordagem que se debruça sobre o papel que as redes desempenham na organização e na dinâmica do território. Segundo Coelho Neto (2013), esta é a abordagem mais comum na geografia utilizada também no urbanismo e no planejamento urbano e regional, e apresenta dois caminhos a serem seguidos:



Num deles, o território é utilizado de forma bastante ampla, como sinônimo de espaço geográfico, algumas vezes, concebido apenas como palco onde as ações se desenrolam ou onde os fenômenos se localizam. Na outra, mais frequente, ele corresponde tanto ao território do Estado nacional, espaço onde se instalam e operam as redes (especialmente, as redes técnicas), quanto as suas frações institucionalizadas nas esferas estadual ou municipal do poder público. Uma formulação muito comum nos trabalhos tributários desta perspectiva é o conceito de redes territoriais. Nestes casos, a palavra territorial assume uma posição de adjetivação do conceito central (redes), sendo usado para qualificar o tipo de redes objetado na análise. Desse modo, as redes territoriais designam geralmente as infraestruturas físicas implantadas no território, ou seja, redes técnicas, de transportes, telecomunicações, energia, dentre outras. (COELHO NETO, 2013, p. 32).

Em suma, a relação entre território e rede nos permite novas possibilidades de apreensão do território enriquecendo nossa abordagem sobre o setor de teleatendimento, tendo em vista que “os lugares se distinguem pela diferente capacidade de oferecer rentabilidade aos investimentos” (SANTOS, 1999a, p. 166), em virtude das condições locais de ordem técnica (equipamentos, infraestrutura, acessibilidade) e organizacional (leis locais, impostos, relações trabalhistas, tradição laboral) que perpassam as redes e se materializam no território.

Desta forma, as empresas de teleatendimento enquanto um arranjo de localizações geográficas interconectadas entre si, e animadas por um sistema de ações que respondem pela reprodução do capital das empresas, colocam em relevo o território. Todavia, uma concepção de território enquanto um recorte espacial delimitado e animado por relações de poder, num embate entre o poder público estatal e o empresarial, que se materializa no lugar por meio das inúmeras redes postas no território.

Portanto, as redes nos permitem a compreensão da organização/reestruturação territorial destas empresas. Visto a relação dialética entre os diversos agentes do espaço (homens, firmas e instituições) que se territorializam (materializam) no lugar, e expressam a individualidade do lugar que emerge como uma combinação particular dos modos de produção, reflexo da divisão do trabalho (SANTOS, 2005).

### 3 AS REDES NA CONFORMAÇÃO DA INDÚSTRIA DE *CONTACT CENTERS*

As redes enquanto artefatos técnicos implantados em determinado território com a função de viabilizar a conexão de pontos distintos no espaço e a passagem de fluxos, manifestam também relações de poder que são verificáveis quando observamos a intencionalidade por trás do conjunto de ações pertinentes a sua implantação como dado material em um determinado território, ou então nas ações que se dão a partir delas que podem refletir uma multiplicidade de atores (SANTOS, 1999b).

Dentre os diversos atores que utilizam as redes temos as empresas de *contact centers* que utilizam o território de forma peculiar ao seu processo produtivo. No escopo da atividade de teleatendimento as redes geográficas se manifestam a partir de suas dimensões técnicas e normativas, que refletem a organização e expansão das empresas de telesserviços pelo território.

“Ao distribuir de forma pontual pelo território os seus interesses corporativos, as empresas, sobretudo as de grande porte, inserem novas demandas nos lugares que recebem os “nós articulados por suas redes” (PEREIRA; KAHIL, 2006, p. 227). Segundo Pereira e Kahil (2006), ocorre assim uma refuncionalização dos lugares que acolhem novas divisões do trabalho, novos conteúdos normativos que se aderem ao território, e mesmo especializações territoriais que destoam de seus contextos pretéritos.

Diante do exposto, o presente capítulo versa sobre os eventos pretéritos que possibilitaram a conformação de uma indústria de serviços de *contact centers* no país, e sua posterior emergência na RMN enquanto um ponto nodal da rede de teleatendimento brasileira. Nesse sentido, exploramos algumas reflexões sobre a importância da industrialização brasileira para o setor e as condições infraestruturais que possibilitaram o surgimento da atividade e sua consolidação.

A discussão tratada abarca as escalas nacional, regional e local, com ênfase nas dimensões técnicas e normativas inerentes ao processo de implantação e consolidação da atividade no país. Assim sendo, pontuamos a questão da expansão das redes de telecomunicações, a consolidação do setor de teleatendimento brasileiro e os desdobramentos originários destes processos, a saber: a dispersão da indústria de teleatendimento para a Região Nordeste e sua emergência no Rio Grande do Norte (RN).

As reflexões apresentadas partem do aporte teórico proporcionado por autores como: Diniz (1995); Santos (1997; 1999a); Dias (2000); Castilho (2003); Cleps (2003); Toledo

Júnior (2003); Diniz Filho (2005); Silva Neto (2005); Holman, Batt e Holtgrewe (2007); Wahiduzzaman e Islam (2011); Almeida (2013); entre outros.

### **3.1 A indústria de teleatendimento: considerações iniciais**

A indústria de teleatendimento tem origem nos Estados Unidos (EUA) com as antigas centrais telefônicas que remontam a década de 1950, quando se dissemina o contato com clientes via telefone. Todavia, o conceito e a aplicação da atividade de teleatendimento propriamente ditos, surgem a partir do momento que ocorre a confluência entre técnicas de *marketing* e vendas com as tecnologias de telecomunicações na década de 1970.

A partir dos EUA a atividade de teleatendimento se disseminou e teve um crescimento expressivo ao redor do mundo nas últimas décadas, decorrente dos avanços da tecnologia da informação e da redução nos custos de transmissão de dados, visto que as empresas descobriram que é rentável prestar serviços a clientes através de centrais mediadas por tecnologia remota (WAHIDUZZAMAN; ISLAM, 2011).

Desde sua origem a atividade de teleatendimento passou por diversas transformações, sendo a técnica e a tecnologia categorias relevantes para a compreensão da conformação e funcionamento dessa indústria, tendo em vista que a técnica é “um conjunto de meios instrumentais e sociais com os quais o homem realiza sua vida” (SANTOS, 1999a, p. 25), e a tecnologia<sup>3</sup> pode ser compreendida enquanto materialização da técnica.

Face ao exposto, as mudanças tecnológicas que marcam o setor de teleatendimento refletem a concorrência, a busca de novos mercados e de maior lucratividade, e resultam da própria evolução técnica que provoca a dinamização das forças produtivas. E assim sendo, refletem a própria história das redes técnicas, que é também a história das inovações tecnológicas em resposta às demandas sociais que surgem em determinados locais e momentos (DIAS, 2000).

Partindo da premissa de que a atividade de teleatendimento nasce em resposta a uma demanda social que se complexifica ao longo do tempo, o setor de telesserviços evolui em consonância com a evolução técnica/tecnológica de outros setores, como o das redes de comunicação (telefonia e a teleinformática<sup>4</sup>) que marcam a atividade.

---

<sup>3</sup> Para Rangel (1982, p. 47), a “tecnologia é a técnica materializada em instrumental de produção, em qualificação de mão de obra, em organização da atividade produtiva”.

<sup>4</sup> Técnica que trata da comunicação de dados entre equipamentos de informática distantes uns dos outros.

Em função do uso intensivo de tecnologia como princípio base das empresas de *contact centers* (SANTOS e MARQUES, 2006), visto que a plataforma tecnológica constitui um dos principais construtos da atividade, à medida que as tecnologias que permeiam o teleatendimento avançaram, ocorreram discussões sobre a designação ou nomenclatura das empresas que atuam no setor.

Os *call centers* que apenas se baseavam na telefonia passam a ser conhecidos como *contact centers*, que trabalham a partir de multicanais que permitem às empresas atender clientes através de uma variedade de mídias: voz, *e-mail*, *fax*, protocolo de voz sobre internet (VOIP<sup>5</sup>) (HOLMAN, BATT e HOLTGREWE, 2007).

Nesta perspectiva, Almeida (2013, p. 101) salienta que:

Inicialmente, os atuais *contact centers* eram denominados de centrais de atendimento, pois suas funções restringiam-se a operações mais simples, associadas à solução de dúvidas e às reclamações dos consumidores. Entretanto, o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e da comunicação fez com que as centrais agregassem um número ainda maior de serviços, com o uso de mídias diversas, passando a ser denominadas *contact centers*. O novo termo designa locais que, além de realizarem os serviços tradicionais de telemarketing, concentram ainda um número maior de informações sobre os consumidores (renda, periodicidade e tipologia das compras, local de residência, faixa etária, escolaridade, etc.). Os novos métodos de gestão da informação permitem a manipulação de bancos de dados cada vez mais complexos, capazes de cruzar preferências e traçar o perfil do potencial consumidor, adequando-se ao novo regime de acumulação flexível.

Os *contact centers* “são organizados segundo o ciclo de vida do consumo ou do consumidor: serviços voltados para o marketing e vendas; serviços de pós-vendas e fidelização” (SILVA NETO, 2005, p. 90). Desta forma as empresas de teleatendimento integram atividades na cadeia de valor de suas empresas-clientes.

Assim sendo, fica patente que a atividade de teleatendimento é possível em decorrência dos avanços ocorridos nos campos da informática e das telecomunicações, visto que os recursos tecnológicos como computadores e equipamentos de telecomunicações, os sistemas e as operadoras são os elementos que permitem a mediação entre cliente/produto e empresas.

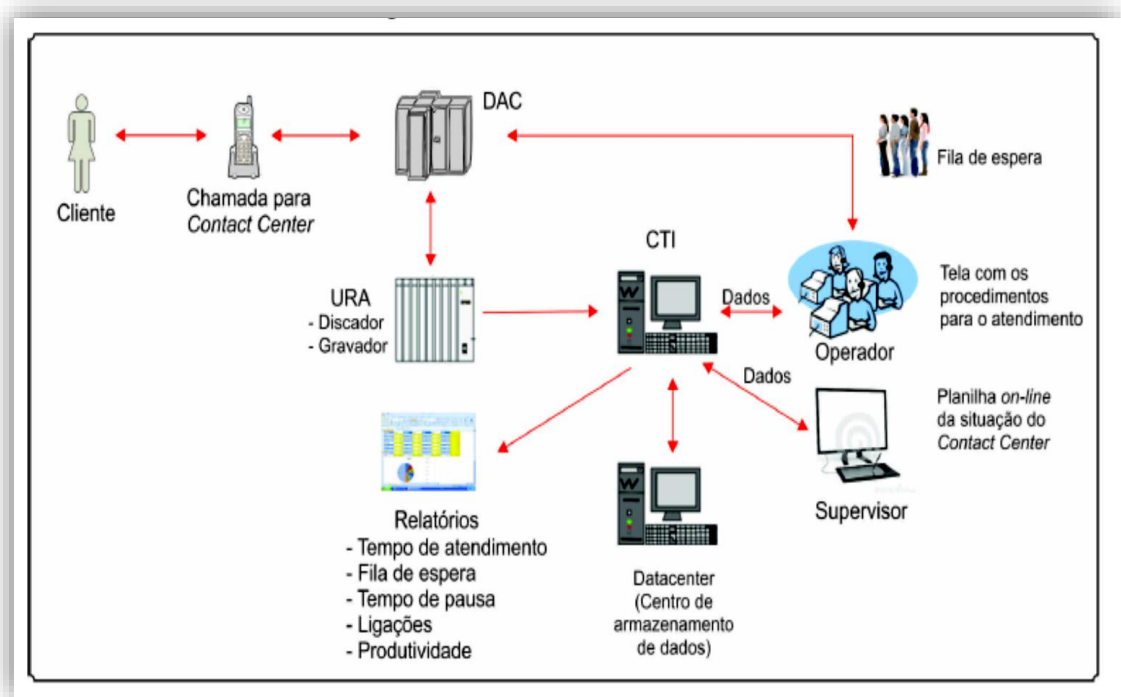
---

<sup>5</sup> Tecnologia que permite a transmissão de voz por Protocolos de Internet (IP), ou seja, transforma sinais de áudio analógicos, como em uma chamada, em dados digitais que podem ser transferidos através da Internet a partir de um *software*. A transmissão pode ser realizada de um computador para outro, ou de um computador para um telefone convencional.

Portanto, as redes de telecomunicação são de suma importância para a operacionalidade da atividade, que além do uso da telefonia e internet, possui como infraestrutura base para o seu funcionamento componentes específicos, entre os quais: *Computer Telephone Integrations* (CTI), Sistema de telefonia, Sistema de informação, *Customer Relationship Management* (Sistema CRM), Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), Unidade de Resposta Automática (URA), Tarifador de chamadas, *Chat*, Roteamento de *e-mails*, *Firewall*, Sistema de bloqueio e Servidores *e-commerce*.

A Figura 1 traz um esquema sintético do funcionamento de um *contact center*, que ocorre por meio da interação entre os funcionários (sobretudo, operadores ou teleatendentes e supervisores) e o sistema/base operacional.

**Figura 1** - Esquema síntese do funcionamento de um *contact center*



Fonte: Almeida, 2013.

No Quadro 1 temos a descrição dos elementos que compõem a infraestrutura base de funcionamento de uma empresa de teleatendimento, que se constitui basicamente de recursos operacionais e humanos.

**Quadro 1** - Infraestrutura base de funcionamento de um *contact center*

<b>Componentes principais</b>	<b>Descrição/definição</b>
<b>Operacionais</b>	
CTI	Sistema que integra os computadores ao telefone. Através dele os operadores podem identificar o número da chamada antes de atendê-la, solicitando o perfil do cliente para/ou durante o atendimento.
Sistema de telefonia	Refere-se a central telefônica, servidores de telefonia e todos os entroncamentos com a rede pública.
Sistema de informação	Composto por banco de dados, servidores e estações de trabalho. Onde se encontram todas as informações dos clientes.
Sistema CRM	Estratégia de negócios para atender o cliente de acordo com suas necessidades individuais, visando satisfação e fidelização.
DAC	Sistema que direciona automaticamente as chamadas recebidas para as posições de atendimento (PA) de acordo com critérios de roteirização predeterminados.
URA	Sistema que fornece serviços automáticos aos clientes.
Tarifador de chamadas	Gerenciador do sistema telefônico que coleta dados e fornece relatórios (técnicos, gerenciais e financeiros) da central telefônica privada.
<i>Chat</i>	Sistema no qual o cliente tem acesso ao operador em tempo real via internet.
Roteamento de <i>e-mails</i>	Sistema que permite direcionar os <i>e-mails</i> para os operadores de acordo com o assunto a ser tratado.
<i>Firewall</i>	Sistema que protege a rede de comunicação e informação do <i>contact center</i> contra acessos de pessoas não autorizadas.
Sistema de bloqueio	Permite o bloqueio do envio de chamadas para um operador em ligação.
Servidores <i>e-commerce</i>	Aplicação que permite criar sites de comércio na internet e habilita o processamento de pedidos e pagamentos.
<b>Humanos</b>	
Operadores	Equipe de atendimento, funcionários com contato direto com os clientes.
Supervisores ou Líderes	Líder imediato responsável por gerenciar a rotina da operação.
Psicólogo	Desenvolve atividades voltadas a redução do estresse na operação.
Roteirista	Desenvolve os <i>scripts</i> (padronização da linguagem e aspectos técnicos utilizados pelos operadores).
Técnico de <i>Data Base</i>	Responsável pelo manuseio e manutenção do banco de dados dos clientes.
Analista de suporte, sistema e tráfego	Responsável pelo gerenciamento do tráfego de ligações, dimensionando a equipe conforme a demanda por atendimento.
<i>Controller</i> ou Monitoria	Monitora a qualidade e a produtividade das equipes de atendimento.
Gerente de atendimento ou Coordenador de setor	Coordena a equipe de supervisores com foco nas metas, produtividade e qualidade do atendimento no <i>contact center</i> .
Gerente geral	Responsável pelo funcionamento do <i>contact center</i> em todas as suas instâncias (financeiro, administrativo e humano), canal direto com a empresa matriz.

Fonte: Adaptado de Vasconcelos, 2010.

Apesar da rápida difusão da atividade de teleatendimento pelo mundo alavancada pelo contexto das novas tecnologias, o surgimento do setor em cada país ocorreu de modo particular, em razão das diversas instituições nacionais, normas culturais e condições de mercado (HOLMAN; BATT; HOLTGREWE, 2007; WAHIDUZZAMAN; ISLAM, 2011). Logo, a indústria de telesserviços brasileira tem suas particularidades no que tange a sua origem e desenvolvimento.

Portanto, partimos da premissa de que para apreendermos tal fenômeno, devemos contextualizá-lo em uma rede de relações que permita a análise do espaço geográfico

enquanto totalidade, e assim, refletirmos sobre os eventos pretéritos que possibilitaram a conformação e implantação da indústria de teleatendimento no país.

### **3.2 A conformação da indústria de teleatendimento brasileira**

No contexto brasileiro a atividade de teleatendimento toma forma em meados da década de 1970, mas ainda de forma incipiente, passando a ser considerada como ferramenta importante para os negócios apenas na década de 1980, após a tomada de consciência de executivos e empresários do setor que resulta na criação da ABT (SILVA, 2018).

A conformação de uma indústria de teleatendimento ocorreu a partir da adesão do Estado brasileiro ao modelo neoliberal. A conjuntura foi marcada pela privatização do setor de telecomunicações na segunda metade da década de 1990, com a entrada de capital e tecnologia estrangeira, e a abertura de um novo nicho de mercado no qual as detentoras do controle do sistema telefônico brasileiro criaram empresas especializadas em serviço de teleatendimento.

Todavia, podemos considerar que as condições basilares para a conformação do setor se originam em eventos pretéritos, que remetem os Planos Nacionais de Desenvolvimento (PND) da década de 1970 e à política industrial nacional, que possibilitaram a implantação da infraestrutura necessária para que na década de 1990 a indústria de teleatendimento pudesse emergir no país.

A disseminação do modelo de produção *toyotista* que potencializou a concentração das atividades industriais em certas porções do território nacional, também influenciou no surgimento da atividade de teleatendimento, tendo em vista que a própria dinâmica do setor enquanto produtor de serviços intermediários que visa atender às necessidades empresariais, e não ao consumidor final, sempre esteve desde sua origem atrelado ao setor industrial e aos demais setores econômicos.

#### **3.2.1 A industrialização brasileira e a indústria de serviços de teleatendimento**

Ao pensarmos sobre a expansão dos *contact centers* e sua crescente importância no cenário nacional, observamos uma interrelação entre a expansão do setor de serviços de teleatendimento e o crescimento industrial no país, no sentido de que estas empresas conformam uma atividade suporte à indústria e a outros setores da economia. Entretanto, esta correlação vai além da constatação de que o crescimento industrial impulsionou a atividade.

A infraestrutura criada para dar suporte à indústria brasileira viabilizada pelos II e III PND que perpassam a integração nacional com a articulação e complementação dos sistemas nacionais de infraestrutura (ROCHA NETO; OLIVEIRA, 2013), possibilitou as condições necessárias para a implantação do setor e sua maior flexibilidade locacional a partir das redes técnicas que se implantaram no território.

Desta forma, o desenvolvimento técnico proporcionou uma partilha seletiva e desigual do território, onde cada empresa ativou pontos e áreas que constituem a base material de suas ações, operando uma divisão territorial do trabalho no meio construído no qual se observam tensões entre os diferentes agentes envolvidos na produção e uso do território (SANTOS; SILVEIRA, 2001).

Em suma, as estruturas de circulação e comunicação viabilizadas por estes planos infraestruturais responderam à integração e à integridade territoriais, tendo em vista que permitiram a manutenção da soberania brasileira sob as diversas partes do território e a unificação dos mercados regionais. Movimento que segundo Castilho (2003), teve uma motivação, sobretudo geopolítica até meados do século XX, e posteriormente passa a responder a interesses geoeconômicos originários das políticas territoriais das grandes empresas.

Como a industrialização brasileira ocorreu por meio de políticas de substituição de importações (BARBOSA, 2013), o Estado propiciou as condições necessárias, assumindo medidas como a elevação das tarifas de importação, tornando os produtos estrangeiros menos competitivos diante dos homólogos nacionais. Com o impulso tributário as transnacionais interessadas no mercado brasileiro passaram a produzir no país, ao mesmo tempo em que o Estado induzia a implantação dessas empresas ao investir em infraestrutura de energia, transportes, telecomunicações e no setor de bens de capital.

Assim sendo, ao nos debruçarmos sobre a dimensão espacial dos sistemas produtivos no contexto brasileiro temos duas fases distintas que perpassam a construção de um ambiente propício para a emergência do setor de *contact centers* no país. A que se caracteriza pela concentração das atividades industriais no Sudeste, sobretudo em São Paulo, berço do setor de teatendimento brasileiro, e a que perpassa a desconcentração da indústria, tendência atrelada ao contexto das políticas de desenvolvimento inauguradas pelo II PND que culminou na formação de polos industriais no Nordeste. Neste sentido, Cleps (2003, p. 66-67) aponta que:

Vários fatores históricos e econômicos levaram à concentração da atividade industrial brasileira na região Sudeste, especialmente em São Paulo. A economia cafeeira e uma série de condicionantes criados para dar sustentação àquele ciclo



econômico acabaram por favorecer e fortalecer a atividade industrial no estado. [...] Tendo o Estado como planejador da política de concentração espacial da atividade econômica e industrial, [...] houve a consolidação do Sudeste como a região de mais forte concentração industrial, financeira, comercial, populacional e de renda do país. [Entretanto] a partir dos anos 70, [também] sob a tutela do Estado, configura-se em São Paulo uma relativa desconcentração industrial em direção ao interior desse estado e para outras regiões brasileiras, acompanhada pelo crescimento das atividades do setor terciário.

Para Diniz Filho (2005), o movimento de desconcentração da indústria brasileira correspondeu a um período em que o Estado ainda investia em longo prazo no setor produtivo. Nessa perspectiva, Moraes (2017, p. 64) ressalta que no período entre 1975 a 1979, o II PND “pregava a relevância de uma política de desconcentração industrial com massivos aportes de recursos e investimentos industriais no Nordeste e políticas de ocupação produtiva da Amazônia e do Centro-Oeste”.

Todavia, com a finalização dos projetos associados ao II PND questionou-se se esse movimento de desconcentração industrial teria continuidade perante uma política de integração competitiva à economia internacional nos anos 1990. Vale salientar que:

O II PND limitou-se às questões regionais à dimensão industrial e sinalizou soluções que se referiam à tomada de crédito pelo setor industrial para formação de grandes aglomerados nas regiões, o que notadamente ocorreu nas metrópoles, embora contraditoriamente o documento afirmasse que deveria haver uma desconcentração. Tal sinalização fez-se do ponto de vista macrorregional, mas com uma reconcentração em regiões metropolitanas como Recife, Fortaleza, Salvador, Manaus e Belém. Assim, os grandes mercados foram integrados [...] pela articulação e complementação dos sistemas nacionais de infraestrutura. (ROCHA NETO; OLIVEIRA, 2013, p. 167).

Em decorrência da política de integração competitiva à economia internacional na década de 1990, observou-se uma tendência à reconcentração industrial nas regiões mais industrializadas do país em razão da disponibilidade de mão de obra qualificada para a atividade industrial nessas regiões, além de uma força de trabalho intensiva em conhecimento e tecnologia, e da presença de instituições de ensino e pesquisa, relações industriais geograficamente articuladas, entre outros fatores (DINIZ, 1995).

Como explica Diniz Filho (2005), esperava-se o esgotamento do movimento de desconcentração da indústria, visto que a concentração geográfica favoreceria a criação de um ambiente propício à inovação tecnológica e à troca de experiências e informações capazes de expandir o mercado. Logo, a tese vigente era de que o paradigma da acumulação flexível facilitaria a concentração geográfica nas grandes regiões metropolitanas, perspectiva reforçada pela teoria do desenvolvimento poligonal de Clélio Campolina Diniz.

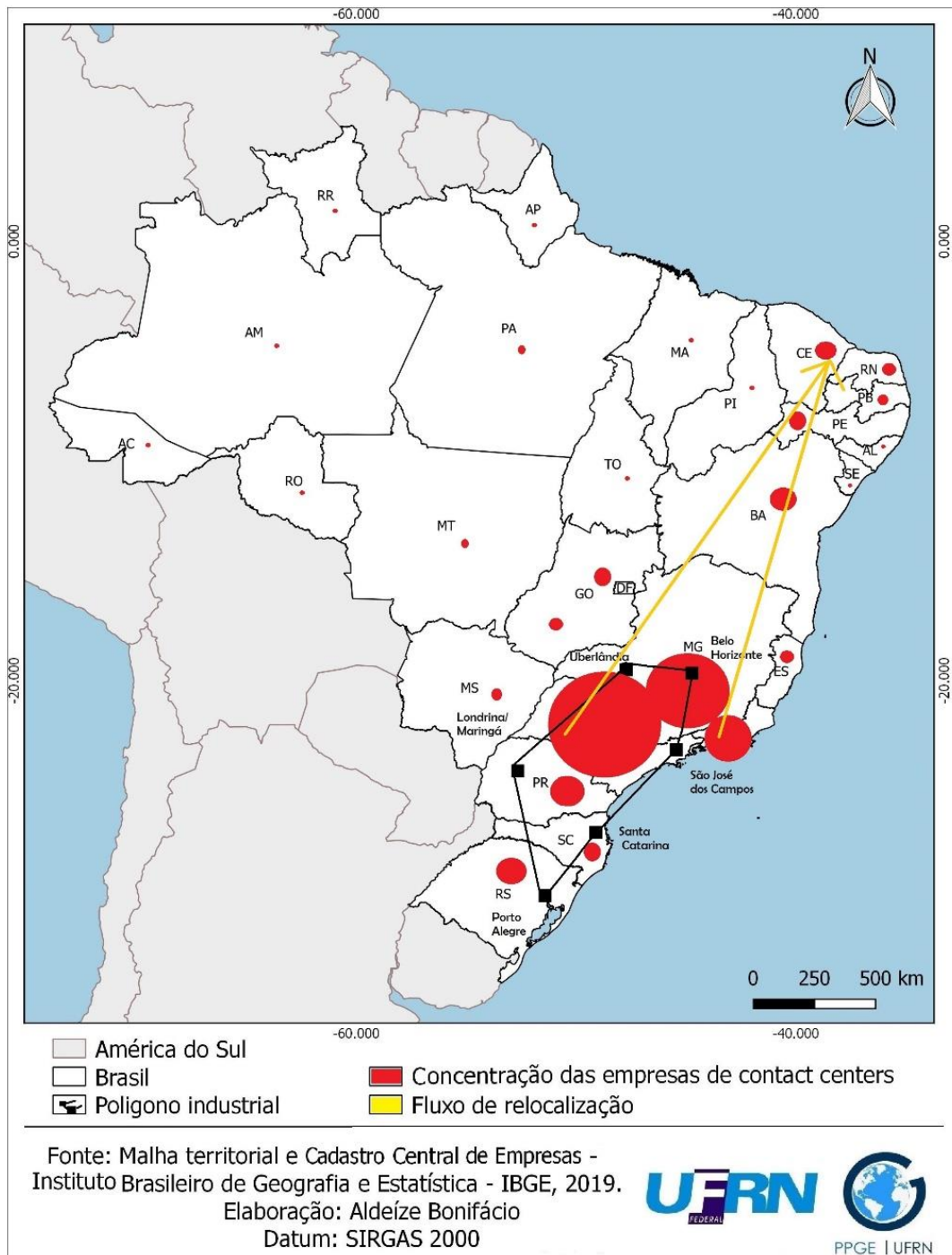
A teoria do desenvolvimento poligonal defende que a desconcentração geográfica da indústria brasileira ocorrida entre 1970 e 1985 teria sido a expressão de um movimento de desconcentração concentrada, visto que a maioria das indústrias, sobretudo as mais modernas, teria apenas se espalhado a partir do polo original da industrialização brasileira para as cidades médias e capitais próximas a Região Sudeste, conformando uma região poligonal na qual os movimentos de desconcentração para além dessa área seriam limitados a determinados ramos da indústria, como o mineral, ou induzidas por políticas públicas como a de incentivos fiscais (DINIZ FILHO, 2005).

Todavia, conforme ressalta Diniz Filho (2005), apesar dos fatores de competitividade serem marcantes na região concentrada, também podem ser encontrados em outras localidades dispersas pelo território brasileiro, o que permitiu a continuidade do processo de desconcentração espacial da indústria conforme o perfil dos diferentes setores, nos quais os padrões espaciais diferem.

Deste modo, o aumento da participação de estados sem tradição em determinados ramos industriais decorreu da disponibilidade de níveis salariais inferiores aos vigentes nos grandes centros do Sudeste, da menor organização sindical e da promoção de incentivos fiscais, como o que ocorre na indústria de teleatendimento.

Por sua vez, quando sobrepomos a área que conforma o polígono industrial de Clélio Campolina Diniz com a de localização das empresas de *contact centers*, observamos que existe um fluxo dispersivo de unidades operacionais para além da região concentrada, em direção a Região Nordeste, como expresso na Figura 2 que trata da concentração espacial do setor de teleatendimento brasileiro.

**Figura 2 – Polígono industrial de Clélio Campolina Diniz**



Ao analisarmos o período de 1999 a 2017 torna-se evidente que apesar da maior parcela das empresas de teleatendimento ainda se localizarem no eixo Sul-Sudeste, refletindo a teoria do desenvolvimento poligonal, vem ocorrendo nas últimas duas décadas uma relocação de unidades operacionais para a Região Nordeste, sobretudo para os estados da Bahia, Ceará, Pernambuco e Rio Grande do Norte.

Em suma, a modernização acelerada da estrutura industrial brasileira induzida pelas reformas dos anos 1990 não constituiu obstáculo à desconcentração, pois a mesma depende da forma pela qual cada indústria/setor específico se estrutura produtivamente. Nesse sentido, as empresas industriais nos anos 1990 privilegiaram a produção nas regiões em que pudessem obter maiores vantagens competitivas, o que intensificou a seletividade espacial dos investimentos e favoreceu tanto movimentos de concentração quanto de desconcentração das atividades econômicas.

Portanto, nesse movimento de concentração-desconcentração da indústria temos de um lado as ações implementadas pelo Estado e as estratégias das empresas para influir nos padrões concorrenciais e na estrutura do mercado em que atuam, e do outro, a configuração do território que condiciona o direcionamento das decisões locais dos investimentos (DINIZ FILHO, 2005).

Parece acertado que o embate entre Estado e empresas reflete a estruturação da rede urbana, a distribuição desigual dos recursos humanos, dos sistemas de infraestrutura e as oportunidades de encadeamento oferecido pelos padrões de localização das atividades produtivas estabelecidas ao longo da história econômica e territorial do país (DINIZ FILHO, 2005).

Corroborando com esta perspectiva, Barbosa (2013) chama a atenção para novos sistemas de objetos instalados para apoiar o sistema de ações que a indústria pretende implantar, como o caso dos *contact centers*, assim como a criação e alteração de normas que impõem regras aos lugares onde se instalam. Pois, “as normas ditas internas atingem o entorno da empresa, tendo em vista que suas pausas e seus horários de funcionamento, seus custos e preços, impostos e isenções atingem, direta ou indiretamente, o território em que estão inseridas ativamente” (SANTOS, 1999a, p. 183).

A própria conformação geográfica da indústria de serviços de *contact centers* decorre desse contexto de criação de novos fixos para atender à demanda industrial, de modo a satisfazer necessidades decorrentes do próprio fluxo de mercadorias contemporâneo. As normatizações criadas para regular a produção, distribuição e comercialização de produtos e serviços em um contexto de complexificação das relações entre produtores e consumidores fez surgir à indústria de *contact center* atrelada ao seu desenvolvimento.

No que concerne ao período de 2000 a 2015, Moraes (2017) salienta que a emergência de um novo parâmetro político, que toma forma a partir de 2003, faz com que a desconcentração produtiva brasileira seja marcada pelo retorno do planejamento nacional e

pela produção de políticas públicas nacionais com feição participativa, mesmo que sob a manutenção dos preceitos de um tripé macroeconômico. Para o referido autor,

A ampliação dos quadros da máquina do Estado e a maior intervenção social e econômica em prol do desenvolvimento, marcaram o início do que alguns autores denominaram como “Desenvolvimentismo Social”. Além disso, houve uma retomada dos investimentos públicos e privados, com aumento progressivo do número de estabelecimentos industriais e, principalmente, do número de empregos no setor, inclusive com aumentos reais da massa salarial. (MORAES, 2017, p. 107).

Estudos recentes indicam que, apesar da permanência de grande concentração produtiva no eixo Sul-Sudeste, a desconcentração “pode ter ganhado novo fôlego e voltado a se acelerar, mesmo que não no ritmo da década de 1970, devido a retomada dos investimentos públicos e privados no contexto de crescimento da economia, com ampliação da produção nacional em todos os setores”, e o aumento do estoque de empregos, favorecendo principalmente as Regiões Centro-Oeste, Norte e Nordeste do país (MORAES, 2017, p. 109).

Portanto, enquanto uma indústria emergente que se caracteriza como uma atividade suporte a outros setores da economia, a indústria de teleatendimento apresentou uma dinâmica espacial inicialmente atrelada à indústria brasileira. Todavia, assim como a mesma se espalhou para além da região concentrada, o setor de *contact centers* atualmente apresenta uma dinâmica autônoma, que perpassa muito mais a dimensão técnica e organizacional do que os padrões de localização das atividades produtivas estabelecidas.

### 3.2.2 A expansão das redes de telecomunicações e a consolidação do setor de teleatendimento brasileiro

A rede de telecomunicações brasileira sofreu alterações profundas ao longo do tempo. Até meados da década de 1990 a rede se alicerçava no serviço de telefonia fixa, tendo em vista que a telefonia móvel ainda estava em fase de crescimento e a internet era embrionária. Além disso, os serviços de telecomunicações eram prestados, sobretudo por entes públicos (NARDELLI, 2018).

Segundo Toledo Júnior (2003), a base do sistema de telecomunicações brasileiro constituía-se por empresas de telefonia que faziam parte do sistema Telebrás, com a existência de uma empresa subsidiária para cada unidade da federação. Todavia, com a posterior flexibilização do monopólio estatal e a privatização do setor, o controle deixa de

pertencer ao Estado, passando na maior parte dos casos para grupos estrangeiros que fazem parte do rol das grandes empresas mundiais de telecomunicações.

Em suma, a reestruturação do setor de telecomunicações teve como princípio a universalização dos serviços e “a plena competição na exploração dos mesmos, com o rompimento do padrão monopolista e a diversificação da oferta de serviços e prestadoras”, visando elevar a qualidade e reduzir os preços (NARDELLI, 2018, p. 12). Sendo que o aporte massivo de capital privado que ampliou a concorrência setorial gerou “problemas com a interconexão das redes das diversas empresas e o compartilhamento de infraestrutura”, visto que antes as empresas funcionavam em conjunto (TOLEDO JÚNIOR, 2003, p. 98).

Neste contexto, “as 28 subsidiárias da Telebrás foram agrupadas em empresas de telefonia fixa e móvel, de forma que a cada uma foi atribuída uma área de atuação” (TOLEDO JÚNIOR, 2003, p. 97), como expresso no Quadro 2 que trata da configuração da rede de telecomunicações brasileira.

**Quadro 2 – Estruturação do sistema de telecomunicações brasileiro**

<b>Telefonia fixa</b>			
Região	Área de abrangência	Privatizadas	Concorrentes
I	Rio de Janeiro, Minas Gerais, Espírito Santo, Pará, Amapá, Amazonas, Roraima e Região Nordeste	Telemar*	Vésper
II	Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás, Tocantins, Rondônia, Acre e Região Sul	Brasil Telecom**	GVT
III	São Paulo	Telefonica***	Vésper SP
IV	Todo o território brasileiro (telefonia de longa distância)	Embratel	Interlig
<b>Telefonia móvel</b>			
Área	Área de abrangência	Privatizadas	Concorrentes
I	São Paulo	Telefonica***	BCP S.A. e TESS S.A.
II	Rio de Janeiro e Espírito Santo	Telefonica***	ALT Algar Telecom Leste S.A.
III	Minas Gerais	Telefonica***	MAXITEL S.A.
IV	Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul	Brasil Telecom**	Global Telecom S.A. e TELEST S.A.
V	Acre, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rondônia e Tocantins	Telefonica***	AMERICEL S.A.
VI	Roraima, Amazonas, Amapá, Pará e Maranhão	Telemar*	NORTE BRASIL TELECOM S.A.
VII	Bahia e Sergipe	Telemar*	MAXITEL S.A.
VIII	Alagoas, Ceará, Piauí, Rio Grande do Norte, Paraíba e Pernambuco	Telemar*	BSE S.A.

Fonte: Toledo Júnior, 2003, elaborado por Aldeíze Bonifácio, 2020.

\*Formada pela Tele Norte, Tele Nordeste e Tele Leste Celular Participações S.A., atual Oi.

\*\* Formada pelo Tele Centro Sul Participações S.A., atual Oi.

\*\*\* Formada pela Telesp Celular Participações, Tele Sudeste Participações, Tele Centro Oeste Celular Participações S.A. e Telemig Celular Participações S.A., atual Vivo.

O influxo de capitais ocasionou o remodelamento da infraestrutura necessária à prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel e a expansão do setor, que apresentou uma lógica territorial seletiva na qual primeiramente ocorreu a disseminação de redes técnicas nos grandes centros urbanos e na faixa do litoral, para somente depois, com o barateamento dos custos de implantação, seguir para o interior do território nacional.

Seguindo essa mesma lógica territorial tem início em 1993 a implantação da rede de infraestrutura em fibra ótica brasileira, a partir do setor de telefonia fixa, com a primeira ligação conectando Rio de Janeiro e São Paulo. A pioneira nesta empreitada foi a empresa Embratel, “responsável pela interconexão das diversas regiões” brasileiras através da telefonia de longa distância e da transmissão de dados. Somente a sua rede ultrapassava 20 mil km de circuitos interurbanos de fibra ótica no final de 1998 (UFRN, 2006).

Posteriormente, uma nova regulamentação do setor de telecomunicações e a competição empresarial fez com que várias empresas construíssem “suas próprias redes de fibra ótica para interconectar suas áreas de concessão e consolidar uma infraestrutura de atuação futura” (TOLEDO JÚNIOR, 2003, p. 99). Essa normatização mais liberal permitiu que fossem aproveitadas as infraestruturas de empresas de outros setores na implantação destas redes, como o caso da infraestrutura posta no território pelas empresas distribuidoras de eletricidade (UFRN, 2006).

Segundo Amorim (2006), as redes das prestadoras de serviços de telecomunicações utilizam fundamentalmente três tipos de tecnologias: a fibra ótica, o cabo metálico e o rádio digital. A escolha da tecnologia de transmissão adotada vai depender de fatores econômicos, geográficos, técnicos e sociais, e assim sendo, a utilização de cabos metálicos ocorre na dimensão da rede de acesso nas grandes e médias cidades; a de fibra ótica para a conexão entre cidades, estados e países; e a de rádio como rede de acesso para pequenas cidades ou conexão entre pontos nos quais características físicas, como o relevo, não permita a utilização de outra tecnologia como a passagem de cabos ou fibra ótica.

Como expõe Amorim (2006, p. 15) ao tratar sobre os meios de transmissão utilizados em telecomunicações, “a maioria das redes de transmissão [dessas] operadoras foi construída no período em que o controle dos serviços era de responsabilidade do governo”, e a tecnologia predominante era a de cabo metálico tendo em vista o atendimento da demanda do serviço a um baixo investimento.

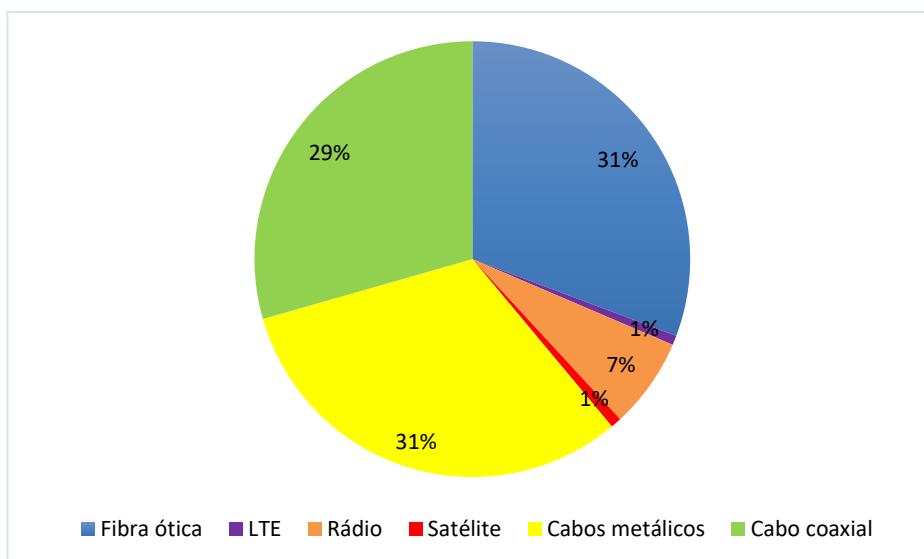
Essa escolha governamental decorria em virtude das outras tecnologias apresentarem grandes entraves à época. A fibra ótica, apesar de apresentar desempenho superior às demais,

ainda estava em desenvolvimento como meio de acesso, além de ser economicamente inviável por apresentar um alto custo de implantação e manutenção.

Por sua vez, a tecnologia de rádio, apesar de ser ideal para localidades em que as características físicas da área impossibilitam a implantação do acesso a partir das outras tecnologias, possui um custo inicial bastante alto em decorrência da construção de torres, aluguel de terrenos e de toda a infraestrutura demandada para suportar as antenas e sua manutenção.

Todavia, a despeito de todos os entraves, atualmente a infraestrutura de serviços de conexão à internet no Brasil pauta-se em um conjunto diverso de tecnologias, na qual se sobressaem os cabos metálicos e coaxial que representam cerca de 60% dos acessos no país em comparação com os 31% em fibra ótica, como expresso no Gráfico 1.

**Gráfico 1** – Distribuição de acessos de serviços de banda larga fixa por tecnologia no Brasil – 2019



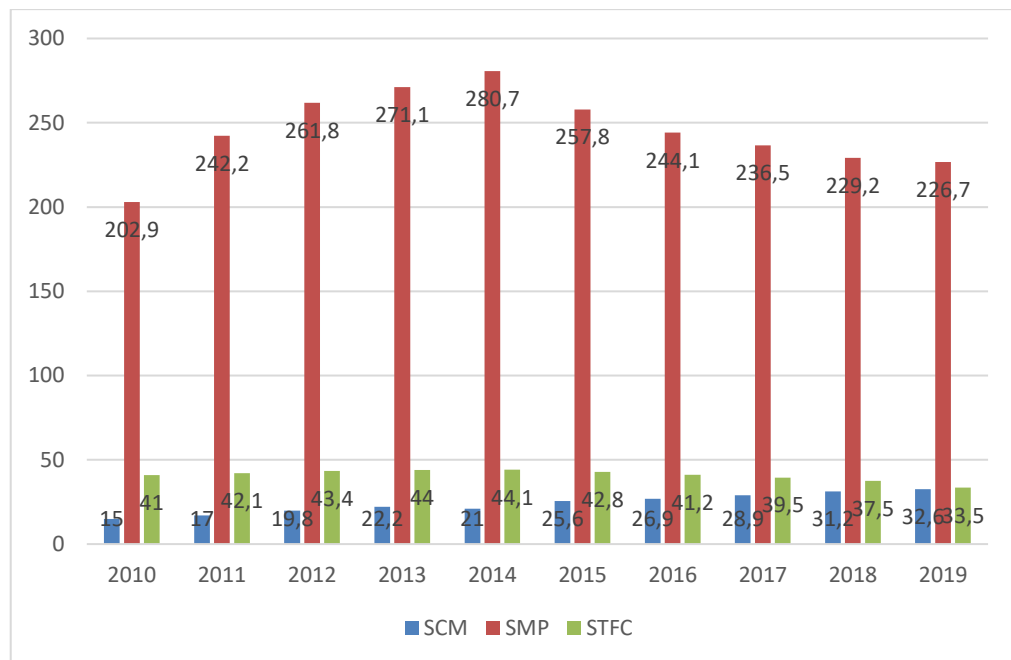
Fonte: ANATEL, 2019.

Espacialmente temos uma acentuada diferenciação regional decorrente da desigual distribuição das redes técnicas no território nacional, que reflete não só a concentração de serviços de telecomunicações em determinadas cidades ou eixos (TOLEDO JÚNIOR, 2003, p. 101), mas também, o acesso diferencial aos serviços de telecomunicações que abarcam os Serviços de Comunicação Multimídia – Banda Larga Fixa (SCM), os Serviços de Telefonia Móvel/Serviço Móvel Pessoal (SMP) e os Serviços de Telefonia Fixa (STFC).



Com base em dados da ANATEL (2019) do período de 2010 a 2019, observamos uma discrepância significativa quanto ao tipo de serviço acessado e a evolução de cada segmento dentro do rol de serviços de telecomunicação prestados à população. O serviço de maior acesso é o de telefonia móvel que apesar das variações ao longo do período, e pico em 2014, apresenta uma dinâmica crescente, sobretudo em relação ao acesso a telefonia fixa que apresenta uma dinâmica inversa. Por sua vez, apesar de apresentar um crescimento em acessos mais singelo, a conexão à internet/banda larga fixa mostra-se em expansão, apresentando uma constante crescente de acessos, conforme expresso no Gráfico 2.

**Gráfico 2** – Evolução dos acessos por serviço de telecomunicação no Brasil (em milhões) – 2010 a 2019



Fonte: ANATEL, 2019.

Neste sentido, a Tabela 1 reforça a premissa de que a distribuição e densidade dos serviços em telecomunicações são bastante desiguais no país. Em suma, os dados sobre o setor por macrorregiões demonstram que a Região Sudeste concentra a maior densidade de acessos em telefonia e multimídia, seguida das Regiões Sul e Centro-Oeste, enquanto que a Norte e a Nordeste são as que apresentam os menores índices do país.

**Tabela 1** – Quantidade de acessos e densidade por serviços de telecomunicação no país - 2019

Região	STFC		SCM		SMP	
	Acessos	Densidade	Acessos	Densidade	Acessos	Densidade
Centro-Oeste	2.661.933	49,0%	2.550.694	46,9%	18.349.578	107,6%
Nordeste	3.530.630	19,6%	4.328.044	24,0%	49.471.045	85,2%
Norte	1.021.503	19,4%	1.236.347	23,5%	15.586.226	84,8%
Sudeste	20.518.531	67,9%	18.248.706	60,4%	110.063.592	103,8%
Sul	5.765.570	54,2%	6.199.662	58,3%	33.198.156	100,3%
Total/Brasil	33.498.167	48,2%	32.563.453	46,8%	226.668.597	96,9%

Fonte: ANATEL, 2019.

Portanto, apesar do número crescente de acessos aos serviços de telecomunicações em todas as macrorregiões brasileiras, a Região Sudeste ainda concentra a maior parcela dos acessos, o que perpassa a questão da infraestrutura da rede de telecomunicações, seu contingente populacional e quantidade de empresas.

A despeito da universalização das telecomunicações aparecer no discurso adotado pelas operadoras de prestação de serviços e pela agência reguladora do setor, o que se observa na prática são disparidades na distribuição das redes e dos acessos aos serviços, e seu custo relativamente alto para a maioria da população brasileira.

Destarte, a problemática de implantação das redes de telecomunicações revela que a distribuição, acesso, qualidade e manutenção dos serviços são mais significativos em regiões mais adensadas em equipamentos privados, e/ou áreas residenciais com população de maior poder aquisitivo em detrimento das demais áreas no âmbito territorial urbano brasileiro. Até mesmo as repartições públicas sofrem com a ineficiência das redes de serviços, sobretudo para manter uma conexão com a internet estável, visto que fazem parte dos segmentos de mercado de baixo interesse das prestadoras de serviços de telecomunicações.

Nesta perspectiva, a ANATEL (2019) apresentou um diagnóstico da situação atual da rede de telecomunicações no país com os principais desafios a serem enfrentados, conforme exposto na Figura 3. A partir deste quadro-síntese podemos compreender de forma mais clara as discrepâncias regionais e intrarregionais existentes no país em relação ao acesso aos serviços de telecomunicações, e ponderar sobre alguns de seus desdobramentos, entre os quais, a implantação de *contact centers* em determinadas regiões em detrimento de outras.

**Figura 3** – Síntese da infraestrutura de telecomunicações no Brasil – 2019

INFRAESTRUTURA		Situação atual		Desafios	
		Transporte	Fibra e Rádio IP	Móvel	Fixa
Acesso Banda Larga			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 93% da população concentrada em 72% dos municípios é atendida com <i>backhaul</i> de fibra óptica;</li> <li>• 47,8% dos municípios com fibra possuem 2 ou mais provedores.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 53,3% dos 1.558 municípios sem fibra estão nas regiões Norte e Nordeste;</li> <li>• 26,7% dos 1.558 municípios sem fibra são do Estado de Minas Gerais.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4G é a melhor tecnologia disponível em 89,7% dos municípios</li> <li>• 3G é a melhor tecnologia disponível em 10,2% dos municípios</li> <li>• Obrigações já estabelecidas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3G em 100% das sedes municipais (2019);</li> <li>• 4G nas sedes de municípios com mais de 30.000 habitantes (2017).</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3G ou superior nos distritos não sede dos municípios;</li> <li>• 4G ou superior nas sedes dos municípios com menos de 30.000 hab.</li> </ul> </li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Densidade de BL fixa no Brasil acima da média mundial (15,8% contra 14,9%), mas ainda distante de países desenvolvidos (33,6%);</li> <li>• A principal tecnologia do SCM é a fibra óptica com 36,7% dos acessos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.057 municípios com velocidade média de SCM até 5 Mbps;</li> <li>• Média nacional encontra-se em 58,7 Mbps;</li> <li>• Mercado de SCM possui mais de 14 mil empresas outorgadas, porém 5 grupos respondem por mais de 67% dos assinantes.</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 satélites brasileiros e 36 estrangeiros;</li> <li>• Capacidade total em 2016: 68,1 GHz;</li> <li>• Capacidade em 2017: 84,2 GHz;</li> <li>• Capacidade em 2019: 129,4 GHz.</li> </ul>	

Fonte: ANATEL, 2019.

As Regiões Norte e Nordeste são as mais impactadas no que concerne à infraestrutura de serviços de telecomunicações, sobretudo no que tange a tecnologia de fibra ótica, visto que 53,3% dos 1.558 municípios brasileiros que não possuem essa tecnologia se encontram nestas duas regiões. Contudo, a densidade técnica diferencial da rede de telecomunicações também atinge a Região Sudeste, onde Minas Gerais responde por 26,7% dos municípios brasileiros que não possuem fibra ótica.

Portanto, quando pensamos sobre a conformação e espacialização da indústria de teleatendimento brasileira devemos atentar não somente para o fato de que essa diferenciação da densidade técnica em telecomunicações permitiu que regiões, estados e municípios se sobressaíssem uns em relação aos outros, mas também que a questão perpassa a dimensão interna a cada uma destas unidades político-administrativas, de modo que determinados lugares sejam mais viáveis ou atrativos para essa indústria.

Ainda no que concerne ao peso da rede de telecomunicações no âmbito da consolidação da atividade de telesserviços, as privatizações impulsionaram um acirrado ambiente concorrencial que estimulou investimentos na indústria de teleatendimento como

um diferencial competitivo. Os *contact centers* passaram a ser vistos como uma ferramenta para as empresas fidelizarem clientes, alavancarem as vendas e baixarem os custos.

Nessa conjuntura, a competição empresarial foi estimulada pela desregulamentação do mercado de serviços públicos que se tornaram grandes nichos para o setor de teleatendimento, ao mesmo tempo em que a abertura comercial permitiu que uma crescente demanda por esses serviços fosse satisfeita com a importação de equipamentos estrangeiros, mais sofisticados que os similares nacionais (SILVA NETO, 2005).

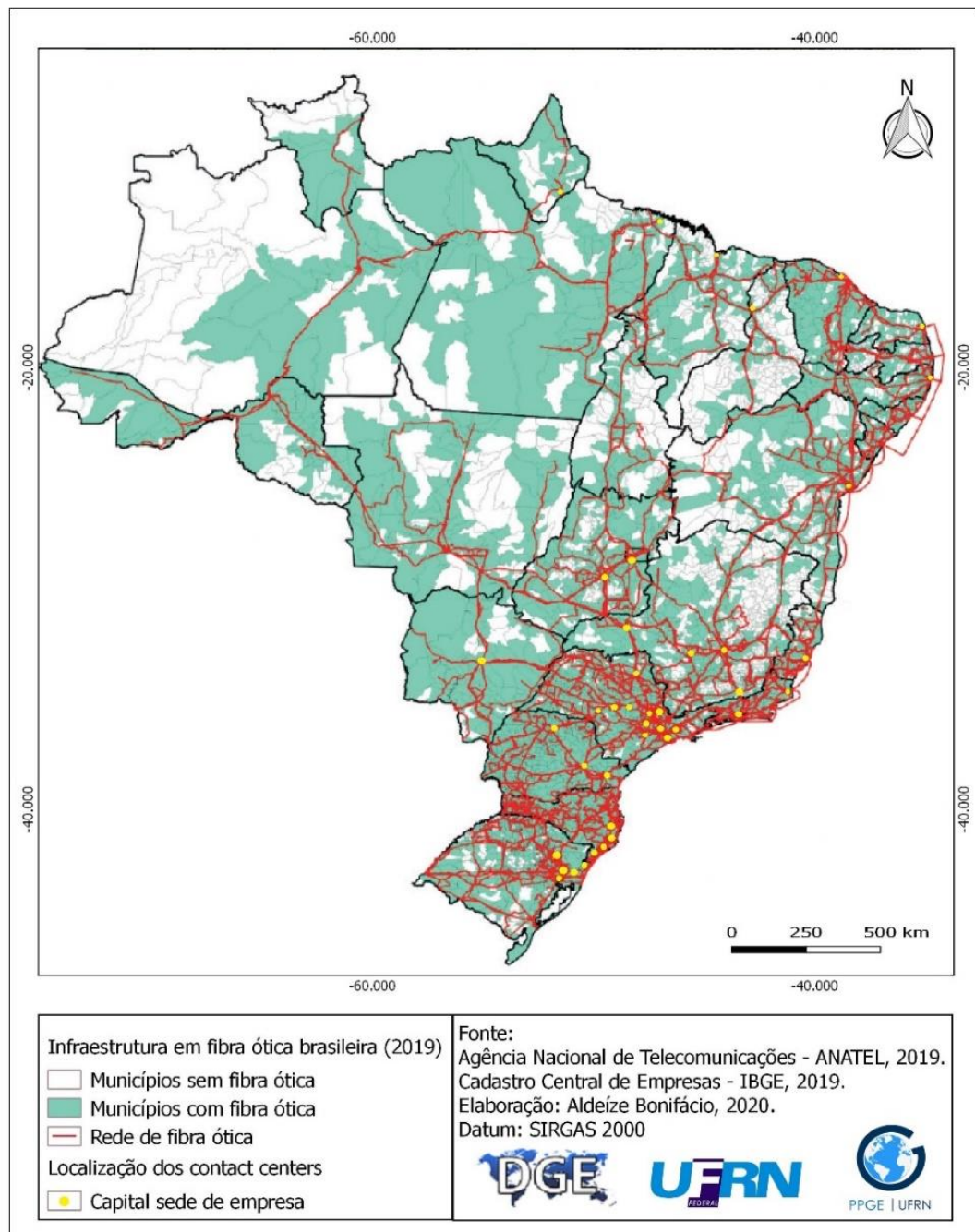
Portanto, o setor de telecomunicações é de importância crucial para a indústria de teleatendimento, não somente no que concerne a infraestrutura técnica, mas também pelo setor representar um dos grandes nichos de mercado para os telesserviços. Nesse sentido, a implantação dos *contact centers* no território nacional acompanhou a dinâmica territorial deste setor no que contempla o projeto, a implantação, a manutenção e o controle de redes de sistemas de comunicações.

Dessa forma, ao observarmos a dinâmica da indústria de serviços de *contact centers*, os *backbones*<sup>6</sup> da rede de fibra ótica brasileira e as cidades com as sedes das principais empresas do setor, vemos que as empresas de teleatendimento se situam em localidades de expressiva densidade técnica, conforme expresso na Figura 4. O que corrobora com a perspectiva levantada inicialmente de que a implantação do setor segue, desde seus primórdios, a lógica territorial do setor de telecomunicações.

---

<sup>6</sup> Rede principal por onde trafegam os dados dos usuários da internet, conhecida como “espinha dorsal” ou “rede de transporte”. Linhas troncais que conectam as principais cidades, onde se localizam os equipamentos com alta transmissão de dados. Essas infovias de alta capacidade se bifurcam em ligações de menor velocidade, que distribuem o acesso a cidades e bairros de menor importância na rede (MOTTA, 2012, p. 24).

**Figura 4** - Sobreposição da rede *backbone* brasileira e as cidades sedes das principais empresas de *contact centers* - 2019



Podemos verificar, com base na Figura 4, que existe uma concentração de sedes de empresas de teletendimento no eixo Sul-Sudeste, área que coincide com a região de maior densidade da rede de fibra ótica brasileira. Todavia, apesar da desigual distribuição dos serviços de acesso à internet a partir desta tecnologia, observamos a presença da sede de grandes empresas em capitais nordestinas, sobretudo nas áreas litorâneas.

Nessas localidades, apesar da menor densidade da rede principal, existe uma maior integração das redes locais que faz com que alguns municípios nordestinos exerçam a função de pontos nodais dentro da rede de teleatendimento brasileira, tendo em vista que as redes de telecomunicações que perpassam os distintos territórios que conformam as macrorregiões permitem maior fluidez para a transmissão de dados, e refletem uma espacialização que remete “a presença desigual do meio técnico científico-informacional que marca as contradições” do território brasileiro (ALMEIDA, 2013, p. 67).

Em suma, a distribuição das sedes das empresas de *contact centers* no país ocorre de forma concentrada e reflete o uso corporativo do território, visto que alguns condicionantes foram determinantes para que as empresas de teleatendimento inserissem a Região Nordeste no leque de estratégias territoriais de expansão do setor.

Nessa perspectiva, no próximo tópico veremos os desdobramentos da política industrial nacional e da reestruturação do setor de telecomunicações sobre a espacialização/distribuição das empresas de *contact centers* no país, já que esses dois eventos foram determinantes para que certas localidades alcançassem o patamar de ponto nodal na rede de teleatendimento brasileira.

### 3.2.3 A indústria de teleatendimento brasileira

Segundo Silva Neto (2005, p. 146), estima-se que existiam “cerca de 3.000 empresas que utilizavam e prestavam serviços de *contact centers* em 2002”, tendo em vista que até o ano de 2005 não havia uma sistematização sobre a atividade de atendimento no país.

Somente a partir de 2006, com a constatação da crescente importância do teleatendimento no cenário brasileiro, é que instituições públicas e privadas criaram bancos de dados com informações pertinentes ao setor. Atualmente podemos contar com dados referentes ao número de empresas no país, posição ou pontos de atendimento (PA) existentes e mão de obra ocupada.

Assim, a partir do cruzamento de dados do CEMPRE – IBGE (2019) e do Portal *Call Center*<sup>7</sup> obtivemos as principais variáveis que possibilitam uma apreensão da dimensão do setor de teleatendimento brasileiro, e demonstram a evolução da atividade no país no período de 1999 a 2017, conforme expresso no quadro-síntese da Tabela 12.

<sup>7</sup> Portal eletrônico direcionado às empresas e aos profissionais do setor de teleatendimento. Iniciativa do Grupo Padrão, site que funciona como canal de comunicação de *contact centers* da América Latina, com conteúdo nacionais e internacionais sobre gestão, tecnologia, regulamentação, indicadores, recursos humanos, faturamento, entre outros, e encontra-se disponível no endereço eletrônico [callcenter.inf.br](http://callcenter.inf.br).

**Tabela 2** - Evolução do mercado de *contact center* brasileiro - 1999 a 2017

Período/ano	Número de Empresas*	Posições de atendimento	Trabalhadores no setor de teleatendimento	
		Quantidade	Teleoperadores	Total de funcionários
1999	-----	5.083	1.374	1.388
2000	-----	14.450	3.058	3.068
2001	-----	24.925	11.770	11.780
2002	-----	35.066	23.712	29.120
2003	-----	46.754	44.128	56.400
2004	-----	92.255	156.554	180.695
2005	-----	107.715	195.743	237.690
2006	1.521	125.072	221.248	269.380
2007	1.781	152.329	264.026	318.829
2008	2.171	168.296	285.485	337.987
2009	2.359	175.932	288.716	347.161
2010	2.547	196.967	316.018	388.265
2011	2.768	226.620	344.965	427.302
2012	3.120	219.310	327.947	407.736
2013	3.264	229.740	367.720	449.221
2014	3.151	255.154	415.971	498.326
2015	3.067	267.937	442.214	528.550
2016	2.947	267.718	441.637	527.288
2017	2.925	265.276	439.212	523.352

Fonte: Portal *Call Center*, 2018.

\*CEMPRE - IBGE.

A partir dos dados apresentados na Tabela 2, podemos observar que houve crescimento em todas as variáveis elencadas, o que reflete a expansão da indústria de teleatendimento brasileira. Em linhas gerais, apesar do ápice da expansão ter ocorrido em 2013, período em que ocorreu de forma mais significativa a dispersão das empresas de teleatendimento para localidades fora do âmbito das grandes regiões metropolitanas, o setor continua em crescimento.

Quando atentamos para o quantitativo de empresas no período analisado temos uma redução no número total de empresas de teleatendimento instaladas no território brasileiro, contudo, essa diminuição reflete o movimento de fusões entre as grandes empresas do setor, e a incorporação de pequenas e médias empresas que se destacaram no contexto nacional, dinâmica que continua em vigor atualmente.

Dados referentes ao mercado de *contact centers*, no que concerne a empresas terceirizadas e devidamente registradas na atividade de teleatendimento em 2017, demonstram que as 19 maiores empresas de teleatendimento no país foram responsáveis por um faturamento de mais de R\$ 11,2 bilhões, cerca de 65% do total arrecadado pelo setor no referido ano, que foi de pouco mais de R\$ 17 bilhões, como podemos observar na Tabela 3.

**Tabela 3 - Ranking das principais empresas de *contact centers* no Brasil - 2017**

Empresa	Faturamento (R\$) em 2017	Número				Rentabilidade por PA
		PA's	Operadores	Funcionários	Sites*	
01 Atento	3.194.259.641	52.139	ND**	78.803	35	61.264
02 Liq	1.887.269.946	22.419	38.890	45.764	17	84.182
03 Almaviva	1.002.878.000	17.000	26.723	29.769	10	58.993
04 Algar Tech	988.030.427	5.000	6.364	12.148	4	197.606
05 AeC	816.003.000	14.148	18.896	22.403	14	57.676
06 Neobpo	604.401.000	16.000	12.485	15.634	11	37.775
07 Flex	580.204.000	8.000	10.212	12.772	14	72.526
08 Vikstar	487.930.942	5.816	11.283	18.521	9	83.895
09 Paschoalotto	381.884.352	7.200	5.574	6.522	6	53.034
10 Tel	340.000.000	7.100	13.000	15.000	9	47.887
11 Uranet	294.896.720	3.254	3.532	4.892	5	90.626
12 CSU	272.772.727	2.082	3.935	5.208	4	131.015
13 Sitel	128.350.000	2.411	2.095	2.624	3	53.235
14 Elo Contact Center	95.000.000	1.537	1.948	2.352	3	61.809
15 Voxline	80.000.000	1.110	1.700	1.880	2	72.072
16 Pluris Mídia	66.934.795	980	915	1.312	2	68.301
17 Concentrix	ND**	2.568	1.608	1.907	5	ND**
18 Kainos	ND**	1.800	1.400	1.550	4	ND**
19 Teleperformance	ND**	11.000	15.333	17.848	10	ND**
<b>Total</b>	<b>11.220.815.550</b>	<b>181.564</b>	<b>172.203</b>	<b>291.929</b>	<b>167</b>	<b>78.092</b>

Fonte: Centro de Inteligência Padrão (CIP), 2018.

\*Sites - Jargão do setor para unidades operacionais.

\*\*ND - Não divulgado pelas empresas.

Dados do cadastro empresarial do setor referente a 2018 mostram que o mercado de *contact centers*, levando em conta a totalidade de suas operações, terceirizadas e internalizadas, contava com mais de 1,3 milhão de trabalhadores, arrecadando R\$ 51,26 bilhões no referido ano (*E-Consulting*, 2019)<sup>8</sup>.

Destarte, tendo em vista que a infraestrutura de telecomunicações permitiu uma maior flexibilidade locacional às empresas do setor, as unidades operacionais das empresas de teleatendimento, conhecidas como *contact centers*, podem ser instaladas em qualquer localidade desde que a mesma apresente condições infraestruturais para a prestação de seus serviços remotos a custos favoráveis.

Assim, nossa pesquisa corrobora com a análise de Silva Neto (2005, p. 86) sobre a localização dos serviços de teleatendimento, reiterando que “a proximidade, característica básica entre fornecimento e consumo dos serviços, não é necessária já que a rede de telecomunicações substitui o contato físico”.

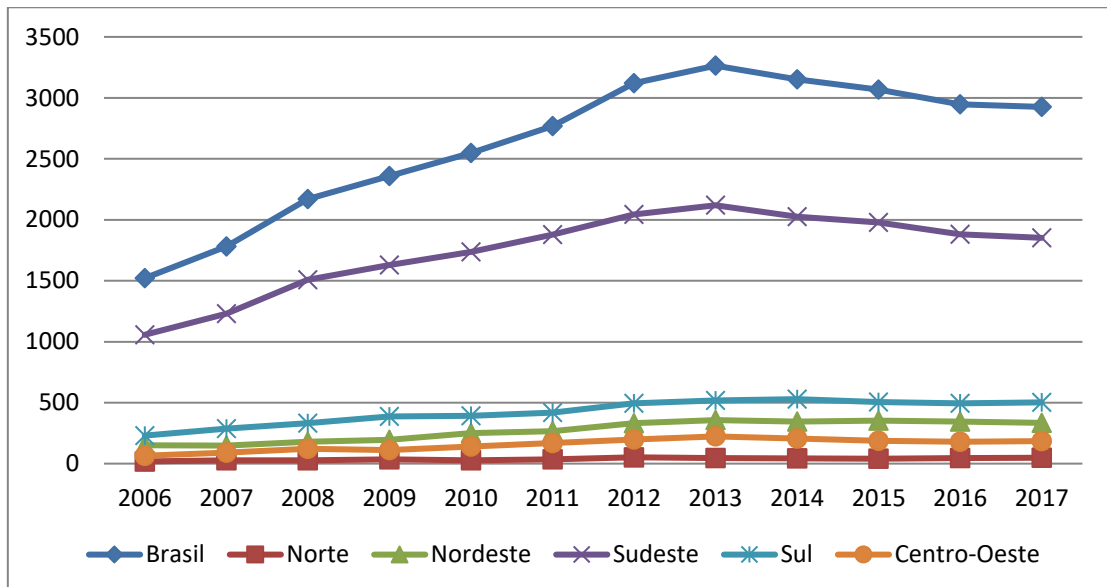
<sup>8</sup> Empresa de consultoria, especializada em desenvolvimento e implementação de serviços e pesquisa para empresas e mercado de *contact centers*.



Ao analisarmos a distribuição destas empresas pelo país, observamos que as estratégias locacionais das mesmas pautam-se na busca de locais que ofereçam bons incentivos, tais como menores custos de telecomunicações e de mão de obra.

Neste sentido, dados do CEMPRE - IBGE (2019) demonstram que a maior parte das empresas de *contact centers* localizam-se no Sudeste, como exposto no Gráfico 3. Todavia, no que compete às outras regiões brasileiras se destacam as Regiões Sul e Nordeste, respectivamente, no período analisado (2006 a 2017). Logo, apenas a Região Norte não acompanhou a dinâmica nacional de aumento de centrais de teleatendimento no país, se mantendo de certa forma estagnada.

**Gráfico 3** - Evolução do número de empresas de teleatendimento no país e regiões brasileiras - 2006 a 2017



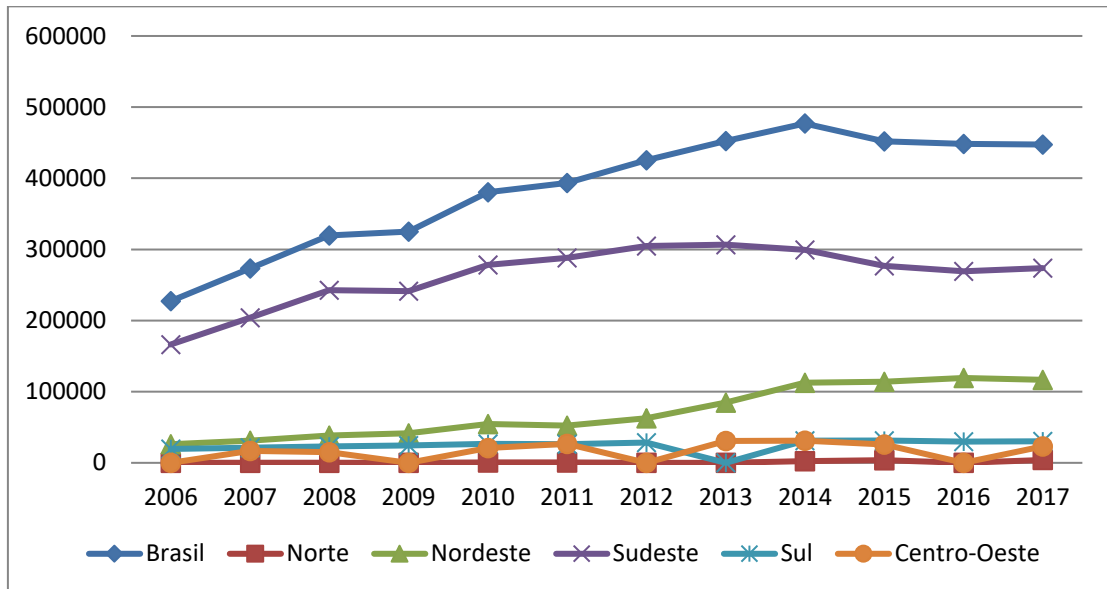
Fonte: Cadastro Central de Empresas - IBGE, 2020.

A expansão das empresas de teleatendimento para outras localidades fora do eixo Sul-Sudeste decorre de um contexto de melhoria da infraestrutura técnica de regiões periféricas, sobretudo no que concerne à rede de telecomunicações. A expansão da telefonia fixa, móvel e da banda larga possibilitou que as empresas de teleatendimento, até então quase que exclusivamente localizadas na Região Sudeste, desbravassem outros territórios.

Em decorrência do aumento do número de empresas instaladas no país e de sua distribuição espacial no território nacional, algumas regiões brasileiras apresentam um maior contingente ocupado no setor de teleatendimento. Deste modo, no período de 2006 a 2017, apesar das oscilações apresentadas, o pessoal ocupado na atividade de teleatendimento

aumentou nas Regiões Sudeste e Nordeste, em detrimento das Regiões Sul, Centro-Oeste e Norte, conforme expresso no Gráfico 4.

**Gráfico 4** - Evolução do pessoal ocupado no setor de teletendimento no país e regiões brasileiras - 2006 a 2017



Fonte: Cadastro Central de Empresas - IBGE, 2020.

Em suma, quando relacionamos o número total de empresas instaladas por macrorregiões brasileiras e de pessoal ocupado na atividade de teletendimento, observamos que apesar do eixo Sul-Sudeste apresentar um maior quantitativo em empresas, a Região Sul se manteve relativamente estagnada no que concerne ao pessoal ocupado na atividade.

O Nordeste, por sua vez, mesmo que com um número menor de empresas instaladas, apresentou um crescimento mais expressivo em relação às outras macrorregiões no período analisado (2006 - 2017). A linha gráfica (Gráfico 4) apresenta um salto vertiginoso, sobretudo a partir de 2012, confirmando o Nordeste como a segunda região com maior contingente de pessoal ocupado no setor.

Nesta perspectiva, Almeida (2013, p. 146) relata que,

Desde 2007, verifica-se uma inversão no ritmo de crescimento do número de operadores de *contact center* entre os estados de São Paulo, Rio de Janeiro e os da região Sul e os do Nordeste. Enquanto nos primeiros o ritmo de crescimento tem sido inferior à média brasileira, no Nordeste, o aumento tem sido significativo, situação contrária à verificada na primeira metade da década de 2000. De modo geral, a região Nordeste teve um crescimento de 69% no número de operadores entre 2007 e 2011, enquanto o estado de São Paulo cresceu 31%, Rio de Janeiro 34% e a região Sul apenas 19%, índices inferiores à média nacional de 36%. No estado da Bahia, por exemplo, o número de operadores cresceu 861% entre 2003 e 2011,

totalizando cerca de 20 mil trabalhadores. Outros estados da região Nordeste também tiveram crescimento expressivo, como Rio Grande do Norte, Sergipe, Maranhão, Pernambuco e Ceará, com acréscimos de cerca de 300%. Mesmo no ano de 2009, em que o ramo de teleatendimento ficou praticamente estagnado com crescimento de apenas 1% no Brasil, a região Nordeste teve um aumento de 8% no número de operadores, sendo que os estados do Ceará, Rio Grande do Norte e Piauí tiveram crescimento superior a 10%.

Cabe frisar que apesar da sobreposição das duas variáveis (empresas instaladas e pessoal ocupado) delinearem um cenário no qual as empresas de *contact centers* concentram-se atualmente no eixo Sudeste-Sul-Nordeste, e que o maior contingente de pessoal ocupado no setor se encontra no eixo Sudeste-Nordeste, a maior parte das empresas possuem apenas unidades operacionais no Nordeste e não sedes corporativas.

Destarte, enquanto as empresas que se instalam no Nordeste são filiais de empresas de grande porte, com muitos pontos de atendimento, na Região Sul, por exemplo, existem mais empresas de médio e pequeno porte, que demandam menos mão de obra, por apresentarem menos pontos de atendimento e a prestação de serviços mais especializados.

Quanto ao porte das empresas, os *contact centers*, que compõem a indústria de serviço de teleatendimento, podem ser classificados como de grande, médio ou pequeno porte, levando em conta o faturamento, número de PA's, cartela de cliente e número de funcionários total da empresa.

São considerados de grande porte os *contact centers* que possuem acima de 500 PA's; de médio porte os que possuem entre 100 e 500 PA's; e de pequeno porte os que possuem menos de 100 PA's (SEBRAE, 2018). Portanto, a variável que qualifica o porte de uma empresa de teleatendimento são os pontos de atendimento, que podem ser ocupados por até 4 operadores por dia se o *contact center* em questão funcionar no regime de 24 horas.

O contingente de pessoal ocupado na atividade também depende do tipo de *contact center* em funcionamento, se próprio ou terceirizado, se de uma empresa local, regional, nacional ou multinacional. As centrais de teleatendimento próprias estão geralmente associadas a pequenas e médias empresas “que não possuem demanda suficiente para contratar um serviço externo, ou que prestam serviços mais complexos que não podem ser transferidos para terceiros”, se responsabilizando por toda a estrutura da empresa em vez de terceirizá-la (ALMEIDA, 2013, p. 23).

Enquanto que os terceirizados se constituem-se em empresas especializadas contratadas para prestar serviços diversos (vendas, cobrança, SAC, entre outros), de forma total, parcial ou mista, e se caracterizam por apresentar uma maior demanda de mão de obra em virtude de uma diversificada cartela de clientes e serviços prestados.

As terceirizadas podem ser contratadas para exercer a responsabilidade total por instalações físicas, *softwares*, sistemas de telefonia e computadores à empresa contratante, pela contratação de mão de obra ou fornecimento de estrutura, ou ainda para fornecer e manter uma estrutura de funcionários terceirizados para a contratante.

Segundo Vasconcelos (2013), cerca de 53% das empresas de *contact centers* no país são terceirizadas e 47% são próprias. Neste sentido, apresentamos algumas das principais empresas terceirizadas que fazem parte do mercado de *contact center* e conformam a indústria nacional, a saber:

A **Atento**, controlada por uma multinacional espanhola que apresentou um faturamento de 1,8 bilhão de dólares em 2018, e possui atualmente 100 *contact centers*, 92.000 PA's, e mais de 150.000 funcionários espalhados por 13 países (Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Peru, Uruguai, Porto Rico e EUA).

No território nacional, a **Atento Brasil** fundada em 1999, conta com unidades nos 6 maiores centros urbanos brasileiros: São Paulo, Rio de Janeiro, Salvador, Belo Horizonte, Porto Alegre e Goiânia, e nas cidades de Campinas, São Bernardo do Campo, Santo André, São José dos Campos, Santos, Ribeirão Preto, Feira de Santana e Guarulhos. Sua estrutura organizacional, através de seus *contact centers* ou pelo alcance dos serviços prestados, está presente em mais de 900 cidades brasileiras. São mais de 80.000 funcionários, 50.000 PA's e 35 centrais que realizam atendimento em português, inglês e espanhol.

A **Liq**, criada em 2016, que é uma empresa que trabalha com a implantação de *contact centers*, ou seja, com a terceirização de processos de negócios e possui mais de 30.000 colaboradores e 17 unidades espalhadas por 8 estados brasileiros (Acre, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Bahia, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo, onde localiza-se a sede da empresa).

A **Almaviva do Brasil**, de origem italiana, fundada em 2005, que possui 13 unidades no país localizadas nas cidades de Aracaju, Belo Horizonte, Juiz de Fora, Brasília, Maceió (2), Teresina (2), Limeira, Itu, Jundiaí, Guarulhos e São Paulo, onde também se encontra o escritório da empresa.

A **Algar Tech**, criada em 2009, empresa que faz parte do grupo **Algar**, voltada a gestão de relacionamento com o cliente e do ambiente de tecnologia, que atua no Brasil, Colômbia, Argentina e México. No território brasileiro possui atualmente 11 unidades que se localizam nos estados de Minas Gerais (Belo Horizonte, Ituiutaba e Uberlândia, sede da empresa), São

Paulo (Água Branca, Campinas, Centro, Vila Cruzeiro e Vila Olímpia), Rio de Janeiro (Centro e Engenho Novo) e Distrito Federal (Brasília).

A **AeC**, empresa que atua no setor de *contact center*, consultoria, *software* e gestão em saúde, criada em 1992 com sede em Belo Horizonte, possui atualmente mais de 30.000 funcionários e 16 unidades distribuídas nas Regiões Nordeste (Juazeiro do Norte, Mossoró, João Pessoa, Campina Grande e Arapiraca) e Sudeste do país (Montes Claros (2), Governador Valadares, Belo Horizonte (3), Rio de Janeiro e São Paulo (4)).

A **Neobpo**, criada em 2016 a partir da divisão da *Tivit*, multinacional fundada em 2005 e controlada pela empresa britânica de investimentos *Apax Partners*, atua em 7 países da América Latina, incluindo o Brasil, e possui uma cartela de 3.500 clientes, entre os quais as 500 maiores empresas brasileiras.

A **Neobpo** atua no segmento de atendimento ao cliente e fornecimento de infraestrutura para *contact centers* nas mais diversas áreas: indústria, varejo, telecomunicações, serviços financeiros, saúde, entre outros. Possui sede em São Paulo e 11 unidades espalhadas pelos estados do Ceará (Eusébio), Pernambuco (Jaboatão dos Guararapes), Rio de Janeiro (2) e São Paulo (7).

A **Flex**, empresa de relacionamento que atua no segmento de *contact centers*, oferecendo serviços como vendas, retenção, *back-office*, crédito e cobrança, com sede em Florianópolis, nasceu em 2009, e atualmente possui 15 unidades operacionais distribuídas nos estados do Rio Grande do Sul (Porto Alegre), Santa Catarina (7) e São Paulo (7).

A **Vikstar**, criada em 2006 com foco no segmento de *contact center*, atua em diversos segmentos na área de atendimento e serviços digitais, e possui 6 unidades distribuídas nos estados no Piauí (Teresina), Paraná (Londrina) e São Paulo (1 unidade em Votuporanga e 3 na capital, onde localiza-se a sede).

A **Paschoalotto**, empresa que atua no setor de *contact center* com a recuperação de crédito (telecobrança), foi criada em 1990, e possui atualmente quase 9.000 funcionários distribuídos em suas 8 unidades, todas localizadas no estado de São Paulo, distribuídas entre Bauru (6), onde encontra-se a sede da empresa, Agudos e Marília.

A **Tel**, empresa baiana criada em 1990, atua na área de *contact center*, *trade marketing* e tecnologia, e está presente no Sudeste, Sul, Centro-Oeste, Norte e Nordeste do país, por meio da presença de seus *contact centers* ou através dos serviços terceirizados prestados a seus clientes. A empresa conta com 7.200 PA's, mais de 15.000 colaboradores e 10 unidades distribuídas pelos estados do Tocantins (Palmas), da Bahia (Lauro de Freitas, Salvador, Feira de Santana, Itabuna, Marajó, Vila Olímpia), Distrito Federal (Brasília) e São Paulo (capital).

A *Uranet*, fundada em 2000, possui mais de 7.000 colaboradores em suas 5 unidades, todas localizadas em São Paulo. A empresa que combina gestão, pessoas e tecnologia de ponta para auxiliar na interação com os clientes alcançou um faturamento de R\$ 500 milhões em 2019.

A *CSU*, criada em 1992, atua na prestação de serviços de alta tecnologia voltada ao consumo, relacionamento com clientes, processamento de transações eletrônicas, gestão e terceirização de *data center*, soluções customizadas de *loyalty*, *e-commerce*, vendas, cobrança, crédito e *contact center*. A empresa conta com mais de 6.000 colaboradores distribuídos em suas 5 unidades localizadas em Recife (2), Belo Horizonte, São Paulo e Barueri, e alcançou uma receita bruta de R\$ 466,2 milhões em 2018.

A *Sitel*, multinacional fundada em 1985, possui cerca de 70.000 colaboradores distribuídos em suas 150 unidades localizadas em 27 países (Brasil, Canadá, Colômbia, EUA, México, Nicarágua, Panamá, Alemanha, Bulgária, Dinamarca, Espanha, França, Holanda, Polônia, Portugal, Reino Unido, Sérvia, Irlanda, Itália, Costa do Marfim, Marrocos, Senegal, China, Índia, Filipinas, Austrália e Nova Zelândia). Em 2019 a empresa arrecadou cerca de US\$ 1,7 bilhões, sendo que a *Sitel* do Brasil, com sede em São Paulo, oferece serviços de atendimento ao cliente e possui 3 unidades, com agentes responsáveis por contatos em português, espanhol e inglês.

A *Elo Contact Center* faz parte do Grupo GA. Brasil, um dos maiores grupos empresariais do país, com mais de 7.500 colaboradores e um faturamento de 500 milhões ao ano. Criada em 2012, oferece para seus clientes um serviço de terceirização de pontos de venda, restauração de crédito e atendimento, e possui atualmente uma equipe de aproximadamente 4.000 funcionários e 2.650 PA's distribuídas por suas 3 unidades localizadas em São Luís, Belo Horizonte e São Paulo (onde localiza-se a sede da empresa).

A *Concentrix*, empresa estadunidense fundada pela *Synnex Corporation* em 1991, que atua na área de *customer care*<sup>9</sup>, *outsourcing*<sup>10</sup> e prestação de serviços de apoio técnico e de interação com o cliente, possui um mercado global, contando com mais de 50.000 funcionários distribuídos por 25 países (Irlanda, Reino Unido, Eslováquia, Romênia, Arábia,

<sup>9</sup> Área estratégica de fidelização de cliente através de uma conexão especial, cuja função é receber as reclamações dos clientes, identificando oportunidade de melhoria. Apesar de ser um canal direto com a insatisfação dos clientes, não é um suporte técnico. Na identificação de problemas a área atua na dimensão do marketing, vendas e logística das empresas.

<sup>10</sup> Prática de terceirizar serviços ligados à parte estratégica da empresa. Em síntese, contratação de pessoal especializado externo a empresa para fazer trabalhos em áreas estratégicas. A empresa contratada oferece sua mão de obra especializada e auxilia a empresa contratante a se desenvolver no seu segmento de mercado.

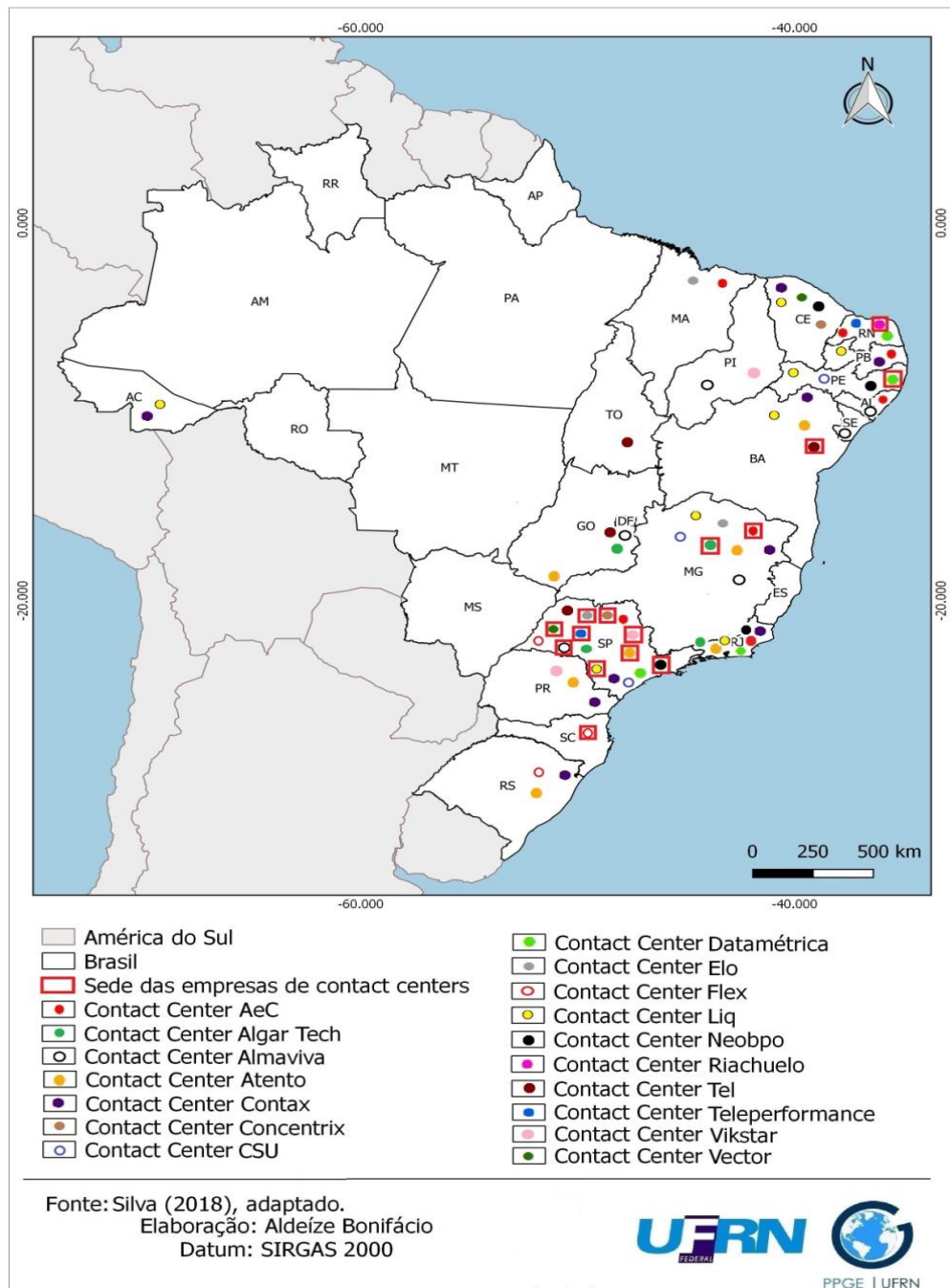
Bulgária, Espanha, Arábia Saudita, Emirados Árabes Unidos, Filipinas, Indonésia, Malásia, Cingapura, Tailândia, Jamaica, Nicarágua, Costa Rica, Colômbia, Uruguai, Austrália, Nova Zelândia, China, Japão, Canadá e Portugal). No Brasil possui 1 unidade em Fortaleza e 4 em São Paulo, onde localiza-se a sede da mesma, contando com mais de 2.000 funcionários.

A *Teleperformance*, multinacional francesa fundada em 1978 especializada em relacionamento multicanal com sede em Paris, atua com a prestação de serviços de atendimento, suporte técnico, cobrança, soluções digitais, *back-office*, entre outros, e possui mais de 300 mil colaboradores distribuídos entre 80 países, dentre os quais, Reino Unido, Albânia, Brasil, Chile, Índia, Filipinas, China, Canadá, México, Colômbia, Noruega, Itália, Grécia, Portugal, EUA, Costa Rica, República Dominicana, Austrália, Holanda, Suriname, Egito, Rússia, Suécia, Alemanha e Polônia.

A *Teleperformance* Brasil, criada em 1998, conta atualmente com 20.000 colaboradores distribuídos por 12 unidades, sendo 10 em São Paulo e 2 na região metropolitana de Natal/RN, nos municípios de São Gonçalo do Amarante e Parnamirim.

As empresas elencadas demonstram que apesar do Sudeste permanecer em destaque na concentração das sedes das principais empresas de teleatendimento, existe um padrão de "desconcentração concentrada" para o setor no território brasileiro, patente na presença de filiais (unidades operacionais) destas empresas na Região Nordeste, conforme expresso na Figura 5.

**Figura 5 - Distribuição espacial das principais empresas de *contact centers* brasileiras - 2019**



Ao analisarmos as principais empresas da indústria de teleatendimento brasileira, observamos que existe um fenômeno de expansão geográfica com características de dispersão para a Região Nordeste. Tal fenômeno ocorre devido a atividade de telesserviços ser marcada pela transmissão de dados e informações que se realiza por meio de um conjunto de recursos de telecomunicações (telefonia, satélite e fibra ótica) integrados a informática.



Portanto, apesar dos serviços de teleatendimento exigirem “um vínculo entre os agentes num relacionamento em que a interação é fundamental para a efetivação” do mesmo, isso “não requer uma proximidade física para sua execução, pois o contato físico é substituído pelo uso de uma rede de comunicações” (SILVA NETO, 2005, p. 71). Esse argumento reforça a ideia de flexibilidade no que se refere à instalação de unidades operacionais distantes de seus clientes/consumidores, tendo em vista que especificidades técnicas, sobretudo uma conexão à internet estável e de alta velocidade, permitem que as empresas do setor se instalem também na Região Nordeste.

Em suma, a dispersão da indústria de teleatendimento para a Região Nordeste é marcada pela instalação de diversas unidades produtivas (ALMEIDA, 2013) articuladas à centralização do controle pelas sedes corporativas instaladas nas principais metrópoles brasileiras (CORRÊA, 1996). E assim, ao mesmo tempo em que a melhoria técnica permite uma reorganização destas empresas para além das principais metrópoles do Centro-Sul, faz com que a sua dispersão seja concentrada em determinadas localidades, visto que “quando se trata de uma demanda corporativa, a rede alcança de forma pontual diversas partes do território brasileiro” (ALMEIDA, 2013, p. 71).

Destarte, o aumento do número de empresas de teleatendimento e consequente crescimento do quantitativo de pessoal ocupado em regiões periféricas, deve ser interpretado em face da nova dinâmica interna ao setor, marcado pela implantação de unidades operacionais das principais empresas que atuam no país em territórios antes desvalorizados, como a Região Nordeste, e a “reorganização” dos lugares dentro do contexto da rede de teleatendimento brasileira, indutora de um movimento ainda incipiente, porém já observável, de abertura de empresas oriundas da própria região, conduzindo a um cenário concorrencial inédito na trajetória do setor de teleatendimento brasileiro. Ponto que abordaremos no tópico seguinte.

### **3.3 A expansão da indústria de teleatendimento para o Nordeste e seus desdobramentos**

A noção de redes geográficas enquanto infraestruturas construídas para atender às demandas produtivas “fornecem um caminho para analisar novas possibilidades de divisão territorial do trabalho”, visto que “se distinguem como suporte e condição para a localização e a mobilidade espacial” (ALMEIDA, 2013, p. 57).

Nesse sentido, enquanto redes corporativas, a desconcentração das empresas de *contact centers* rumo a Região Nordeste é um processo planejado que visa diminuir os fatores

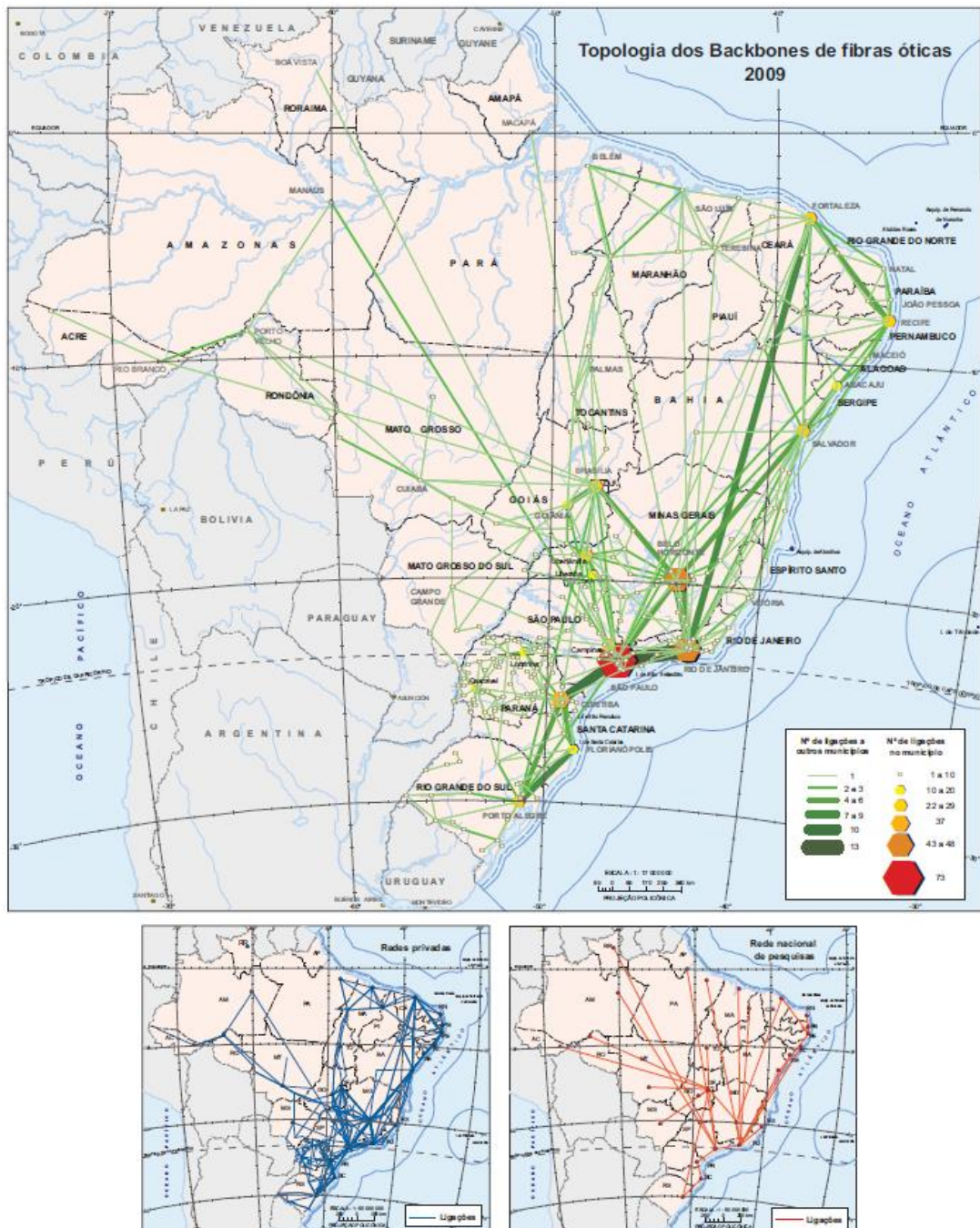
causadores de deseconomias de aglomeração, traduzidos em termos de aumento constante do custo de impostos e aluguéis, dificuldades de obtenção de espaço para a expansão, restrições legais (CORRÊA, 1997), entre outros fatores. E assim, ao mesmo tempo que faz parte das estratégias territoriais das empresas do setor, esse movimento reflete a distribuição desigual das redes vertebradoras (*backbone*) de transmissão de informações no território brasileiro.

Denominada de “espinha dorsal” ou “rede de transporte”, as redes *backbones* são definidas como sistemas autônomos que constituem o núcleo da internet, ou seja, a rede principal por onde os dados dos clientes da internet trafegam, responsável pelo envio e recebimento dos dados entre diferentes localidades, dentro ou fora de um país.

Segundo Motta (2012, p. 23), trata-se de redes de cabos de fibra ótica que se conectam entre si, realizando trocas de tráfego de dados. E “considerando que é formada pela integração de inúmeras outras redes locais dispersas (*backhaul*), os *backbones* são responsáveis pela conexão de longa distância entre elas”.

No Brasil, a rede privada formada pelas empresas Telefônica, Embratel, *Global Crossing*, Brasil Telecom, Telecom Itália, e a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) fornecem esse serviço, conforme expresso na Figura 6.

Figura 6 – Topologia dos *backbones* de fibra ótica brasileira - 2009



Fonte: Atlas Brasileiro de Telecomunicações, 2009.

Em suma, as ligações *backbones* brasileiras são linhas troncais em pequeno número, operadas por poucas empresas frente ao elevado custo de implantação. Quando observamos a Figura 6, percebemos o quanto a rede *backbone* é complexa. Ela interliga vários municípios, por vezes, de maneira repetitiva ao conectar as mesmas localidades. Ao mesmo tempo, diversos municípios se encontram na posição de nós periféricos dependendo de outros para se conectar à rede.

Nesta perspectiva, Motta (2012, p. 23) salienta que,

As diversas tecnologias de conexão, como *wifi*, redes 3G (através dos sinais de telefonia celular), cabo coaxial e mesmo satélite dizem respeito à ligações individuais. Constituem-se em sub-redes interligando os usuários individuais localizados quer nas cidades, quer de forma dispersa, recebendo a infraestrutura de sua conexão de maneira capilar, nos bairros, ruas e aglomerações rurais. O papel do *backbone* é agregar o tráfego destas sub-redes, encaminhando-o a grandes distâncias e em grande volume. Todas as informações digitais geradas por essas sub-redes, ou as tendo como destino passarão necessariamente pelos *backbones*, que lhes são hierarquicamente superiores.

Portanto, como frisa Almeida (2013, p. 62), a dispersão de *contact centers* para a Região Nordeste decorre de um contexto de “fluidez seletiva do território brasileiro”, no qual “as empresas dependem de um aparato tecnológico que garanta a rápida e eficaz comunicação de dados entre suas diversas unidades e delas com seus clientes”, e de normatizações favoráveis, visto que acordos políticos também definem as escalas de ação.

No que tange a infraestrutura técnica, ao mesmo tempo que observamos que o uso da tecnologia VOIP possibilitou a desconcentração espacial das empresas de *contact centers* e a redução dos custos operacionais, uma vez que permitiu realizar chamadas de qualquer lugar por meio de uma conexão à internet, constata-se que existe um acesso desigual a rede de telecomunicações e ao tipo de tecnologia disponível para o acesso nas distintas regiões.

Nessa perspectiva, segundo dados do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC), 67% dos domicílios brasileiros possuíam acesso à internet em 2018. Sendo que destes domicílios com internet, 62% possuíam conexão fixa, 27% conexão móvel via *modem ou chip* e 11% não especificaram o tipo de tecnologia ao qual tinham acesso.

Todavia, constata-se que além das diferenças regionais, existem diferenciações intrarregionais quanto ao tipo de tecnologia usada para conexão à internet. Dados por macrorregiões demonstram que 66% dos domicílios do Sudeste possuíam acesso à internet, em detrimento dos 69% na Região Sul, 57% nas Regiões Nordeste e Centro-Oeste, e 44% na Região Norte. Sendo a fibra ótica a tecnologia mais utilizada nos acessos, conforme expresso na Tabela 4.

**Tabela 4** – Distribuição de domicílios com acesso à internet por regiões e tecnologia de acesso - 2018

Região	Banda larga (Percentual)	Tipo de tecnologia – Conexão (Percentual)					
		Discada	Fibra ótica	DSL*	Rádio	Satélite	Modem 3G/4G
Sudeste	66%	0%	45%	11%	4%	5%	25%
Nordeste	57%	1%	35%	6%	4%	11%	27%
Sul	69%	1%	42%	9%	11%	5%	22%
Norte	44%	1%	19%	7%	8%	9%	46%
Centro-Oeste	57%	1%	21%	16%	13%	7%	32%

Fonte: Pesquisa TIC Domicílios\*\*, 2018.

\*Conexão via linha telefônica

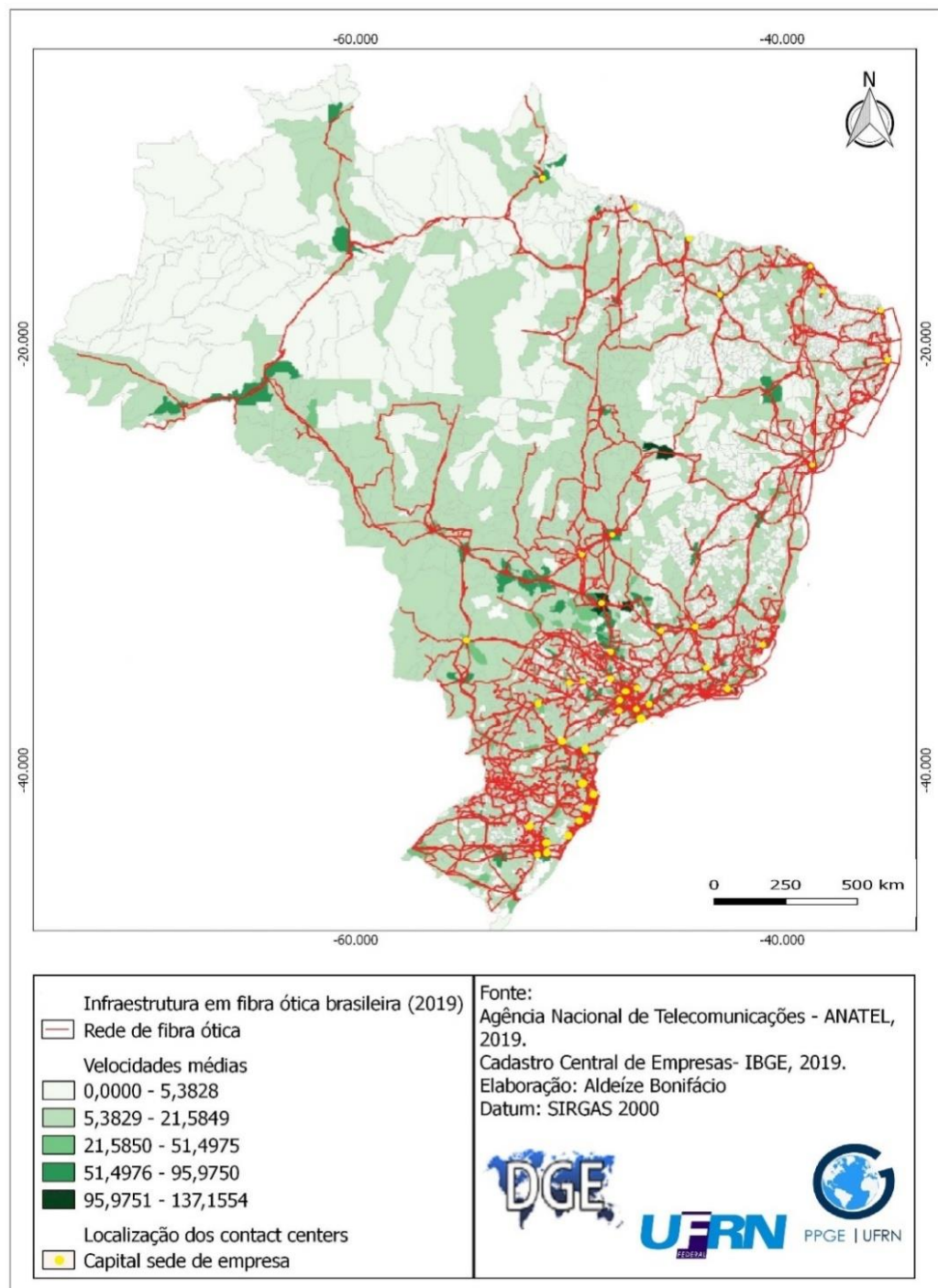
\*\* Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, pesquisa realizada em 2018, CGI.br/NIC.br, Cetic.br

A diferença de tecnologia de acesso à internet decorre do fato de que os núcleos das redes de telecomunicações são compostos por equipamentos baseados em transmissão por fibra ótica, mas conforme a capilaridade da rede aumenta, por questões relacionadas à demanda ou questões financeiras, as terminações dessas redes podem apresentar equipamentos de rádio que possuem menor capacidade de transmissão (ANATEL, 2019).

Portanto, mesmo nas regiões que apresentam uma maior densidade no que tange ao acesso à internet no país, como no Sul e Sudeste, a fibra ótica ainda não é a tecnologia predominante. E apesar de grande parte da população brasileira não ter acesso a uma conexão de qualidade, essa desigual distribuição das redes de telecomunicações no âmbito intrarregional não representou um obstáculo à ação corporativa.

Nesse sentido, quando sobrepomos a rede de *backbone*, a velocidade média dos serviços SCM e as cidades sedes das principais empresas de *contact centers*, observamos que estas empresas se localizam nos pontos de entroncamento da rede dorsal de infraestrutura em fibra ótica, o que permite acesso a um serviço de melhor desempenho/qualidade, conforme expresso na Figura 7.

**Figura 7** – Sobreposição das velocidades médias do serviço SCM, rede *backbone* brasileira e as cidades sedes das principais empresas de *contact centers* no país - 2019



Na Figura 7 podemos observar que os municípios que apresentam uma maior cobertura da rede de fibra ótica, identificada pela concentração de linhas vermelhas no mapa, são aqueles que se localizam na rota das redes *backbone* e *backhaul*, e apresentam uma maior velocidade média dos acessos a banda larga.

A desigual distribuição da infraestrutura em telecomunicações no país permitiu que as empresas de teleatendimento investissem na saída de suas unidades operacionais das principais metrópoles brasileiras para localidades específicas, atendidas pela rede *backhaul*, como estratégia territorial para a expansão do setor.

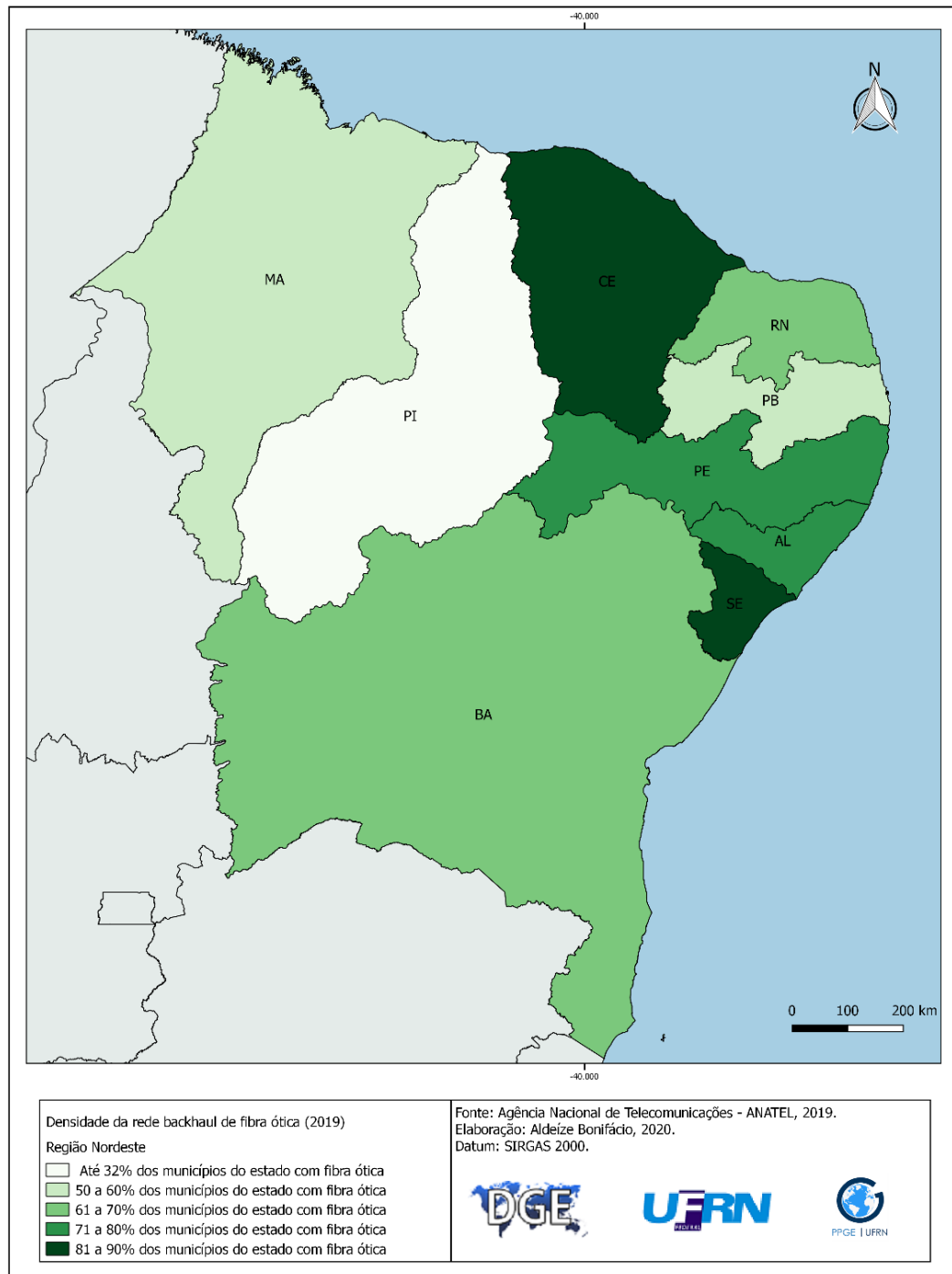
Todavia, apesar da alta correlação existente entre infraestrutura de transporte e velocidade média da internet disponibilizada, somente a existência de fibra ótica não garante altas velocidades, visto que as redes de acesso também precisam de tecnologia que suporte essas velocidades e poucos municípios conseguem uma alta velocidade média sem uma infraestrutura de transporte robusta (ANATEL, 2019).

A Região Nordeste é um bom exemplo de que essa correlação nem sempre é positiva. Apesar do Nordeste configurar-se enquanto uma região com grande potencialidade para o setor de teleatendimento, visto que apresenta uma relativa densidade da rede de telecomunicações, nem sempre uma densa cobertura em fibra ótica corresponde a uma boa velocidade.

Dentre os 9 estados que conformam a Região Nordeste, 8 apresentam 50% dos seus municípios com acesso a rede local em fibra ótica. Dentre os estados com maior densidade em *backhaul* estão Ceará e Sergipe que apresentam mais de 80% dos seus municípios ligados a rede local via fibra ótica, seguidos de Pernambuco com 71%, Alagoas com 80%, Bahia com 61% e Rio Grande do Norte com 70%. Apenas o Piauí apresenta um percentual inferior, com 32% dos seus municípios com acesso a rede local via fibra ótica, conforme expresso na Figura 8.



**Figura 8 - Densidade da rede *backhaul* de fibra ótica no Nordeste - 2019**

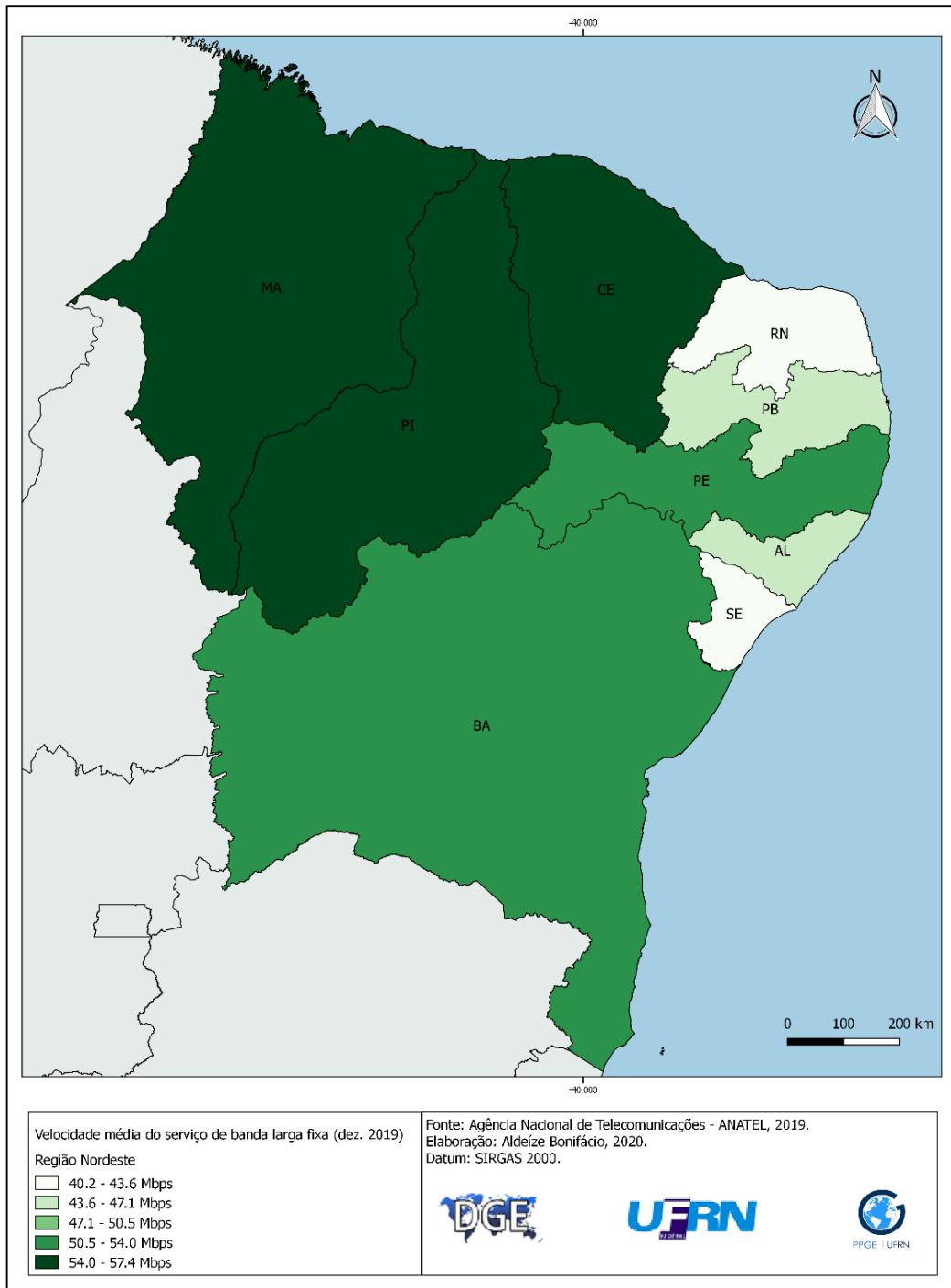


Desta forma, apesar da Região Nordeste apresentar uma boa densidade das redes de *backhaul*, somente a presença de uma infraestrutura física adequada não garante que todos os 8 estados que possuem densidade superior a 50% apresentem localidades que sejam viáveis para a implantação de um *contact center*, pois a velocidade de conexão e estabilidade são fatores que devem ser equacionados.



No que concerne a velocidade média de acesso a internet na Região Nordeste, os estados que apresentam um melhor desempenho são Piauí, Maranhão e Ceará, com velocidades no intervalo entre 54 e 57,4 Mbps, seguidos de Bahia e Pernambuco, com velocidades no intervalo entre 50,5 e 54 Mbps, como expresso na Figura 9.

**Figura 9** – Velocidade média da banda larga fixa no Nordeste - dez. 2019



Ressalta-se que os dados de velocidade devem ser considerados levando em conta que estados que possuem pouca penetração do serviço podem concentrar os acessos entre as classes de maior renda, apresentando velocidades médias elevadas, visto que alguns municípios possuem oferta de banda larga em bairros de maior poder aquisitivo enquanto o restante da população não dispõe do serviço, o que contribui para a elevação da velocidade média de banda larga obtida em relação ao estado (ANATEL, 2019).

Portanto, apesar de estados como Ceará e Sergipe liderarem a cobertura em fibra ótica, apenas o Ceará apresenta uma alta velocidade de conexão, o que justifica de certo modo sua presença como um dos principais nós da rede teleatendimento do Nordeste. Enquanto que Bahia e Pernambuco, que apresentam um desempenho mediano no que se refere a densidade e velocidade da rede *backhaul*, estão entre os que mais se destacam no que concerne ao número de *contact centers* na região.

Em suma, interesses corporativos são atendidos em detrimento a população em geral, e assim, observamos dentro de uma mesma infraestrutura técnica marcada por deficiências, a oferta de serviços diferenciados, como a banda larga de ultravelocidade pelas operadoras de internet, restritos a localidades determinadas, como áreas de alto padrão dentro das cidades brasileiras, ou a agentes específicos, como empresas.

Um caso particular que retrata bem a dinâmica que perpassa a satisfação de demandas do setor de teleatendimento na sua dispersão para a Região Nordeste, é o caso da empresa *AeC*, pois mesmo o estado da Paraíba apresentando a maior parcela da sua população com um acesso à internet caro e muito lento, via rádio, isso não foi impediu que a empresa inaugurasse em 2013 seu primeiro *contact center* em João Pessoa, abrindo mais uma unidade em 2014 (ALMEIDA, 2013).

A desigual distribuição das redes de telecomunicações também não interferiu na decisão da empresa *Contax* em implantar unidades operacionais no Nordeste. Segundo Almeida (2013), a empresa que conta com *contact centers* na Argentina, Colômbia e Peru possui unidades operacionais no Distrito Federal, Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro e Santa Catarina. E no âmbito da Região Nordeste conta com 9 unidades e cerca de 30 mil funcionários distribuídos por Ceará, Bahia e Pernambuco.

Ademais, somente condições técnicas não bastam para que haja essa dispersão enquanto parte das estratégias territoriais das empresas do setor, é necessário que haja atração por parte de localidades não centrais. Logo, uma atraente cartela de incentivos fiscais oferecidas por governos municipais, como isenção do Imposto Sobre Serviços (ISS), também

faz parte da equação motivacional de realocização de unidades produtivas destas empresas para o Nordeste.

Segundo informações divulgadas no Anuário Brasileiro de Relacionamento com Clientes, edição de 2016<sup>11</sup>, uma verdadeira “guerra fiscal” para atrair essas empresas desencadeou uma onda de reduções de alíquotas de 5% para 2% por todo o Nordeste. Não faltando então opções locais vantajosas para a implantação ou relocação de unidades produtivas do setor de teleatendimento.

As capitais estaduais do Nordeste, como Natal, foram as primeiras a serem ocupadas por empresas do Sul-Sudeste, o que até certo ponto justifica o maior número de empresas do setor no município. Entretanto, agora as empresas do setor voltam-se para as cidades mais importantes das mesorregiões interiores nordestinas, como por exemplo, Arapiraca, município polo da mesorregião do Agreste Alagoano; Mossoró, na mesorregião do Oeste Potiguar; e outras cidades como Juazeiro do Norte/CE e Campina Grande/PB.

Com a implantação destas filiais e a conformação de uma indústria de *contact center* no Nordeste, um novo cenário surge modificando a dinâmica até então existente no setor de teleatendimento nacional, visto que a implantação destas unidades na região, resultante de uma desconcentração seletiva na qual as empresas buscam melhorar seus níveis de competitividade setorial, ocasionou a criação de empresas nordestinas a atuar com a atividade de teleatendimento.

A empresa baiana Tel Telemática, criada no âmbito da Região Nordeste, ilustra bem a nova dinâmica que marca o setor de teleatendimento. Novas empresas estão sendo criadas, gerando uma concorrência de mercado para as empresas do Sul-Sudeste, que até então imperavam sozinhas na região. Essa disputa impacta o lucro das grandes corporações nacionais perante a perda de clientes e o comportamento dos trabalhadores, que atualmente possuem uma maior oferta de emprego, o que gera migrações para as concorrentes.

Logo, a dispersão destas empresas para o Nordeste, que teve como objetivo a obtenção de vantagens competitivas corporativas e a expansão dos negócios no setor de teleatendimento, acabou por dar início a um processo de maior competição intrassetorial, que ainda que incipiente, com poucas empresas criadas nos últimos anos, coloca em relevo o futuro da atividade na Região Nordeste.

---

<sup>11</sup> Regionalização: para o Nordeste meu jovem, para o Nordeste e cresça com o país. In: **Anuário Brasileiro de Relacionamento com Clientes**. São Paulo: Editorial Eireli, 2006, p. 66-73. Disponível em: <http://www.portalcallcenter.com.br>. Acesso em: abr. 2019.

### 3.4 A emergência da indústria de teleatendimento no Rio Grande do Norte

Segundo Raffestin (1993), não há lugares privilegiados *a priori*, apenas lugares de reunião, de nodosidades, de condensações, visto que as redes se distribuem territorialmente criando especificidades que perpassam a reunião de informações vinculadas a um conteúdo técnico e político no território.

Assim sendo, a lógica que conforma uma determinada configuração territorial deve ser vista como resultado de mecanismos simultaneamente endógenos e exógenos, no qual temos relações que acontecem nos lugares entre agentes conectados pelos laços de proximidade espacial coexistindo com outras que fazem com que um mesmo lugar participe de várias escalas de organização espacial (DIAS, 2000).

Nesta perspectiva, cada empresa produz uma lógica territorial relativa a seu escopo produtivo, visível na distribuição de pontos de interesse para a sua operação no território (SANTOS; SILVEIRA, 2001). E as redes, enquanto instrumentos para as ações, nos permitem compreender as estratégias e os novos referenciais locacionais frente aos processos produtivos, que replicam estruturas de poder marcadas por regras e arranjos institucionais (MUSSO, 2004).

No embate entre o controle local da técnica e o comando remoto da parcela política, devemos considerar que a emergência da indústria de teleatendimento no Rio Grande do Norte é um reflexo da:

Descentralização industrial, que possibilitou a instalação de indústrias do Centro-Sul no Nordeste; o surgimento de atividades alternativas, como resultantes da expansão da atividade turística no litoral dos estados de menor crescimento econômico, como o Rio Grande do Norte; a valorização da pecuária de pequeno porte, e de outras atividades urbanas, como pequenas indústrias e a expansão do comércio e serviços nas capitais nordestinas, que vão construir referências fundamentais na emergência de novas relações de poder e novos atores sociais e, portanto, vão dar forma a novas territorialidades. (SILVA; GOMES; SILVA, 2008, p. 190).

O Rio Grande do Norte tem passado por mudanças significativas decorrentes da ação pública federal. A própria criação da Companhia Telefônica do Rio Grande do Norte (TELERN) em 1963, empresa originalmente estadual que objetivava ampliar a telefonia na capital e implantar a comunicação interurbana entre as principais cidades do interior do Estado, faz parte do rol destas mudanças.

O sistema de telefonia foi a base para a expansão do sistema financeiro e para mudanças nos sistemas produtivos, com a integração e interligação entre filiais, sobretudo das

grandes empresas, e a operacionalização da terceirização de serviços e outras atividades de suporte a produção industrial (SPOSITO, 2008), como o teleatendimento. Nesse sentido,

A rede uma vez construída, redimensiona a distância sem suprimir a geografia. Assim, a dispersão das atividades econômicas, [...], criou novas formas de concentração, que são constantemente reelaboradas pela dinâmica dos fluxos de informação, provocando o surgimento de outras configurações territoriais diferentes das anteriores. (SPOSITO, 2008, p. 78).

No que tange ao Rio Grande do Norte enquanto um ponto nodal da rede de teleatendimento brasileira, a implantação e manutenção do setor de telesserviços em seu território pauta-se na existência de condições propícias para a atividade, entre as quais, condições técnicas, sociais e normativas.

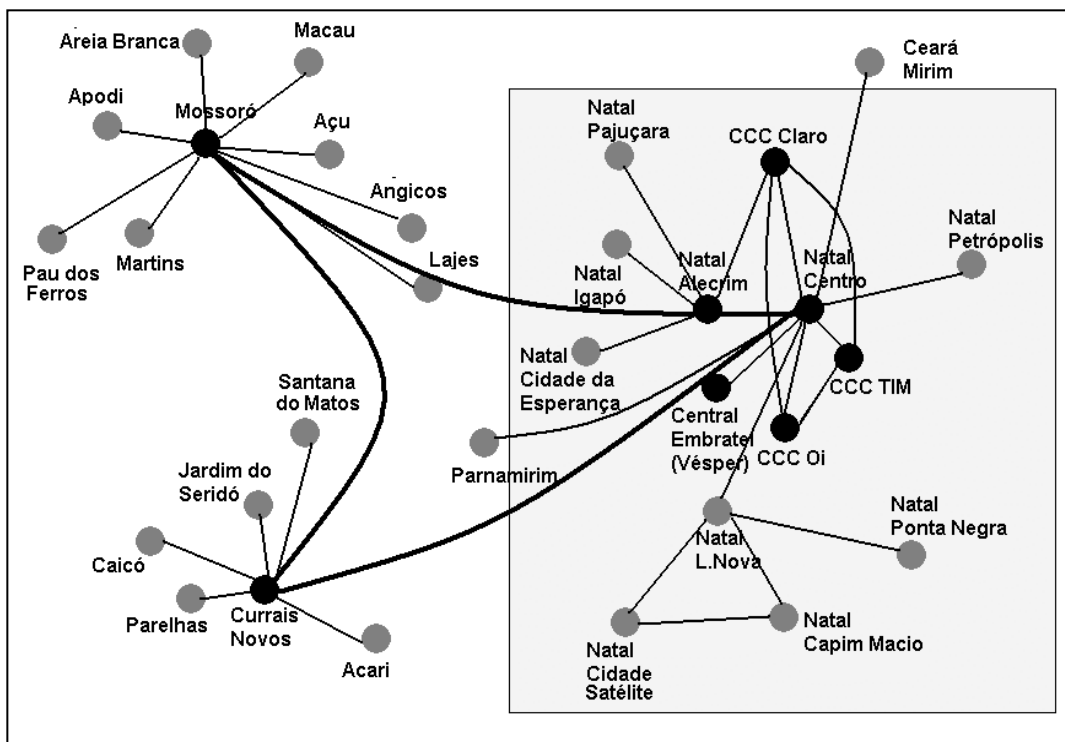
Dentre as condições técnicas para a operacionalização da atividade está uma boa rede de telecomunicações para que ocorra a transmissão adequada de informações. Todavia, pensar somente a infraestrutura em si não é suficiente para compreendermos a lógica territorial do setor de teleatendimento no estado.

Santos e Silveira (2001) apontam que a densidade das redes não depende diretamente da densidade populacional, nem das necessidades locais, e sim, de nexos econômicos, o que faz com que coexistam dois tipos de fluidez nos territórios. A virtual, medida em virtude da presença de infraestrutura, dos meios responsáveis pela fluidez, e a efetiva, dada pelo uso efetivo das infraestruturas. Desta forma, o número e a densidade das redes podem “não corresponderem a frequência e densidade dos seus usos”, o que faz com que um território possa ser denso quanto a infraestrutura, mas não fluido (SANTOS; SILVEIRA, 2001, p. 262).

A implantação de *contact centers* requer territórios densos e fluidos em infraestrutura de telecomunicações para transportar e encaminhar informações à distância, o que se traduz em termos de uma boa oferta de serviços em telefonia (fixa e móvel) e comunicação multimídia (internet banda larga).

No que concerne a rede de telefonia do Rio Grande do Norte, a Telemar, atualmente empresa Oi, é a principal operadora de telefonia fixa no estado, abarcando mais de 80% do mercado de telefonia. Suas principais áreas de atuação estão centradas em Natal (centrais de trânsito mistas do Centro e Alecrim), Mossoró (central de trânsito mista conectada com toda região Oeste, região Salineira e parte da região Central) e Currais Novos (região Seridó), como exposto na Figura 10 que trata de um esquema simplificado da rede de telefonia no estado.

**Figura 10** - Visão simplificada das conexões entre as principais centrais telefônicas em funcionamento no Rio Grande do Norte



Fonte: UFRN, 2006.

As regiões Agreste, Litorânea, Mato Grande e cidades próximas têm suas centrais locais conectadas à central Natal-Centro.

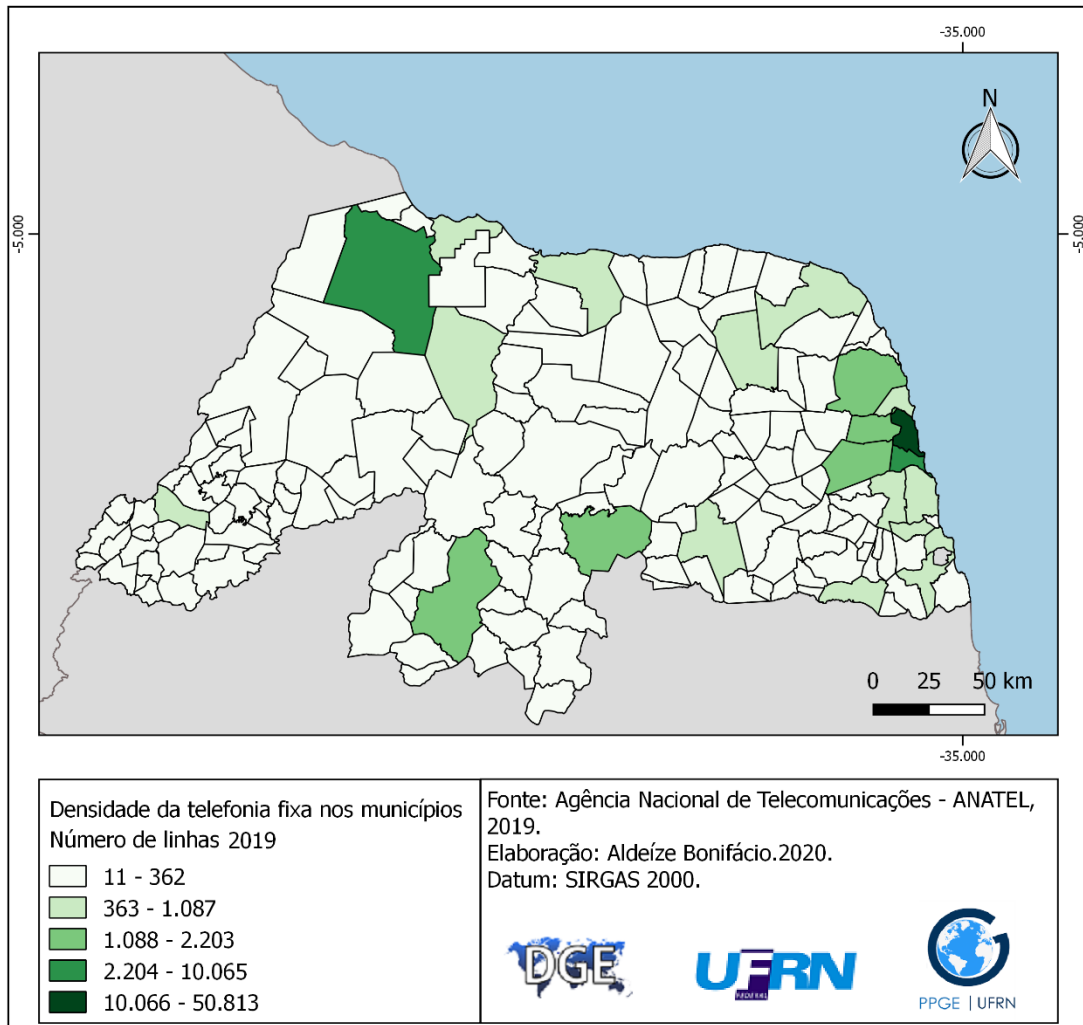
O sistema de transmissão que interliga a região Oeste (Mossoró) com Natal é composto por cabos óticos enterrados ao longo da margem da rodovia correspondente. Enquanto que a região do Seridó tem seu sistema de transmissão na direção de Natal (Currais Novos - Serra Verde - Serra do Sapato - Santa Maria) composto por rádio. A partir de Santa Maria até Natal a rede de transmissão é por fibra ótica (UFRN, 2006).

Em suma, o território potiguar ainda apresenta uma baixa densidade de cobertura e manutenção por parte das empresas prestadoras dos serviços de telefonia fixa, tendo em vista a infraestrutura física implantada, as empresas prestadoras do serviço e o número de concessões outorgadas (ANATEL, 2019).

A Região Metropolitana de Natal e as cidades de Mossoró, Caicó e Currais Novos são as que apresentam uma maior densidade das redes de telefonia fixa, com a modernização da rede por meio da substituição de cabos metálicos por fibra ótica, e também o maior número de empresas do setor a operar nestas localidades. Estes municípios são aqueles que também

apresentam o maior número de linhas fixas, representando o principal mercado consumidor do setor no estado, como expresso na Figura 11.

**Figura 11 - Densidade da telefonia fixa no Rio Grande do Norte - 2019**



A baixa densidade da telefonia fixa do território potiguar corrobora para as dificuldades de expansão da infraestrutura de acesso a internet, tendo em vista o uso compartilhado da estrutura física de telecomunicações para a comunicação multimídia, o que restringe consideravelmente as opções locais das empresas de *contact center* no estado.

A expansão da telefonia fixa no estado, assim como em todo o território nacional, ocorreu de modo a atender as exigências mínimas do Estado para a pretensa universalização do serviço. Todavia, as empresas do setor focaram apenas em cumprir esta meta, e assim, partir para os serviços de comunicação multimídia (internet banda larga) que lhes traria maiores possibilidades de exploração e retorno financeiro.

Como resultado deste processo existem linhas de telefonia fixa instaladas e não necessariamente utilizadas. Não há mercado consumidor para o pagamento dos serviços oferecidos pelas prestadoras, nem para o pagamento de assinaturas, que possuem um custo elevado. E sem mercado, as empresas não investem na manutenção das suas redes, impactando a rede de serviços de comunicação multimídia.

Em paralelo, a redução das tarifas e a expansão da telefonia móvel conduziu à diminuição do número de linhas fixas no estado. Mesmo assim, o segmento foi, e continua sendo, de suma importância para a expansão da rede de conexão à internet, visto a infraestrutura compartilhada utilizada pelas prestadoras de serviços de comunicação multimídia, que utilizam a infraestrutura prévia posta no território pelo setor de telefonia para baratear custos e expandir suas redes.

No que concerne a comunicação multimídia via tecnologia em fibra ótica, 44,9% do território potiguar ainda não possui uma internet de qualidade apesar da expansão da rede de infraestrutura de telecomunicações no Rio Grande do Norte nos últimos anos. Conforme exposto na Tabela 5, apenas cerca de 55,1% dos municípios do estado faziam parte de alguma das redes de fibra ótica de provedores nacionais ou locais em 2019.

**Tabela 5** - Evolução dos municípios do Rio Grande do Norte com cobertura em fibra ótica - 2016 a 2019

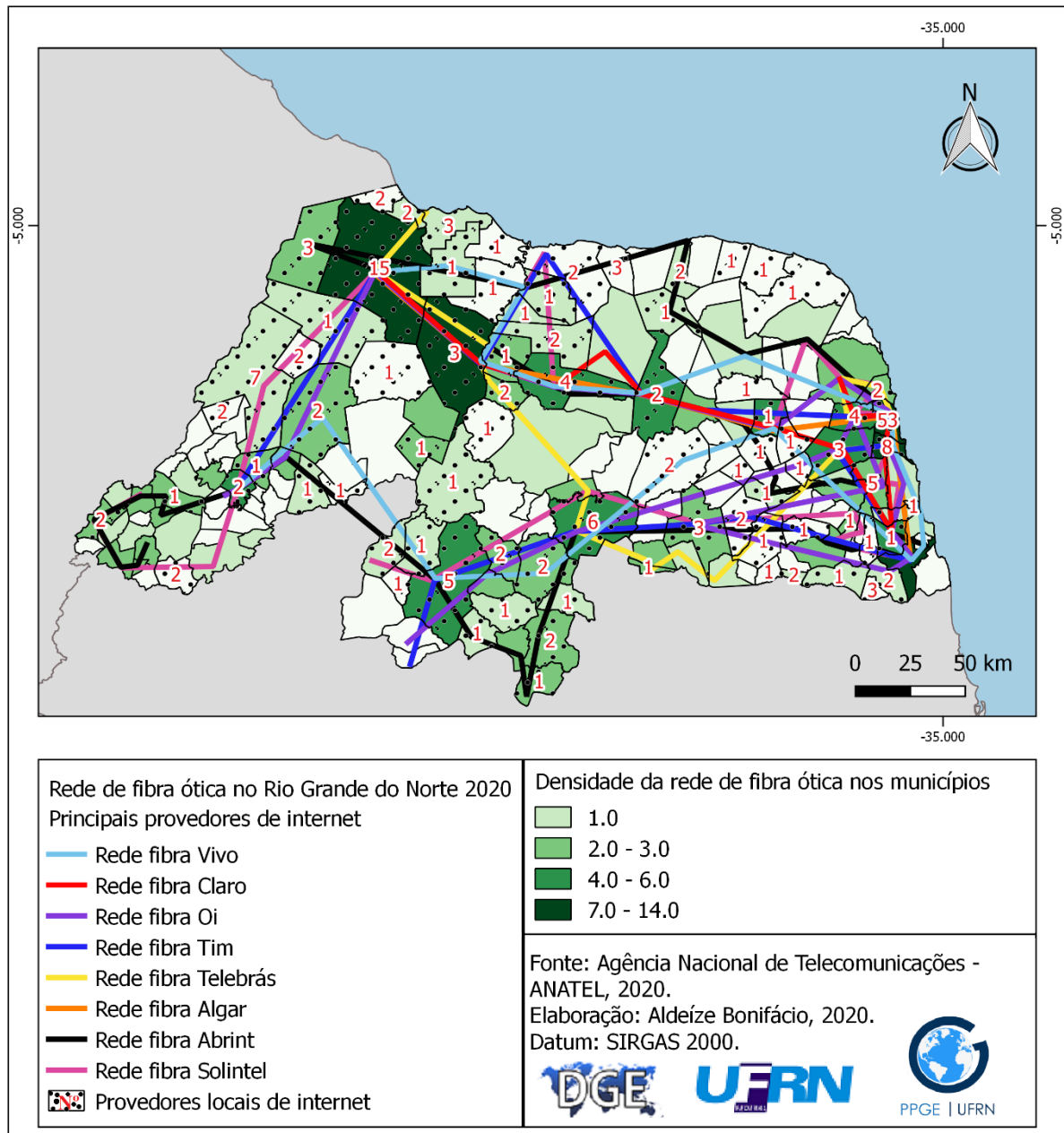
<b>Período de referência</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Número de municípios	46	54	76	92
Percentual (%)	27,5	32,3	45,6	55,1

Fonte: Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, 2019.

Em suma, no estado do Rio Grande do Norte há uma desigual distribuição da infraestrutura em fibra ótica e dos acessos à internet que concentram-se em determinadas regiões do território potiguar. Natal, Mossoró e Açu apresentam uma maior densidade da rede de comunicação multimídia, e em menor escala temos os municípios de Caicó, Currais Novos, Canguaretama, Santa Maria e Parnamirim, como expresso na Figura 12.



**Figura 12 - Densidade da rede de fibra ótica no Rio Grande do Norte - 2020**



A conexão à internet no estado ocorre por meio de empresas locais, visto que a rede dos grandes provedores nacionais se concentra em certas localidades, apresentando uma maior densidade em Natal e nos municípios que conformam sua região metropolitana, conforme apresentado na Figura 12.

Segundo a ANATEL (2020) essa é uma tendência nacional, visto que 65% dos acessos a banda larga fixa em municípios com menos de 20 mil habitantes são ofertados por operadoras regionais. Percentual que cresce quando consideramos municípios com menos de 5 mil habitantes, onde a participação de mercado de pequenos provedores (locais) é de 74,9%.

Portanto, as médias e pequenas empresas são responsáveis por atender uma demanda reprimida, já que o investimento de rede em cidades menores não é atrativo para as grandes prestadoras nacionais, dentre as quais, a Oi, a Claro, a TIM e a Vivo, que também atuam no Rio Grande do Norte.

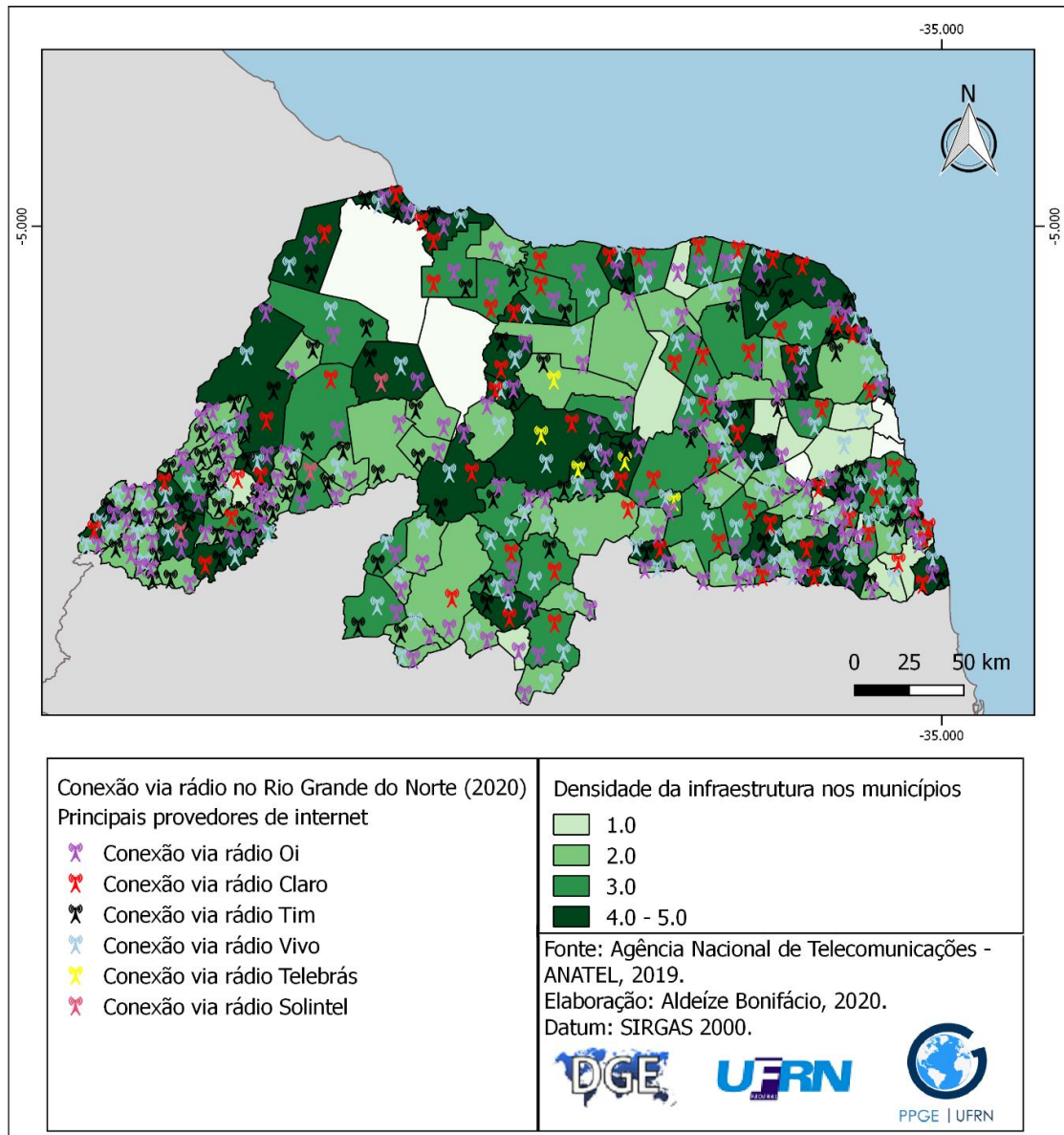
Nesse sentido, a evolução dos acessos em banda larga no país aponta uma queda no número de assinaturas das operadoras Oi e Vivo pela ausência de fibra ótica em suas redes em determinadas localidades. Dados de 2019 revelam que a Vivo possuía no referido ano 63,1% dos acessos por cabos metálicos, contra 36,9% por fibra ótica na sua rede. Enquanto a Oi apresentava 70,3% dos acessos por cabos metálicos e 29,4% em fibra ótica (ANATEL, 2020).

Esses dados são importantes para compreendermos a distribuição e densidade da rede de fibra ótica no estado, que é um dos condicionantes técnicos fundamentais para a indústria de teleatendimento. Destarte, se a rede de fibra ótica não garante a conexão de toda a população que assina serviços de comunicação multimídia, outra tecnologia atende o restante da demanda. No caso, a tecnologia a rádio.

No âmbito do Rio Grande do Norte as mesmas empresas que possuem infraestrutura em fibra ótica são as responsáveis pela tecnologia em rádio. O local de implantação destas tecnologias é que difere. No geral, os municípios que apresentam uma maior densidade em rede de fibra ótica são aqueles que não possuem infraestrutura em rádio, ou a possuem em menor densidade para a conexão à internet. Existem casos em que a comunicação multimídia se realiza a partir da implantação de uma rede mista que utiliza as duas tecnologias de forma simultânea, tendo em vista o custo de modernização da rede e sua substituição total pela fibra ótica.

No Rio Grande do Norte apenas os municípios de Natal, Parnamirim, Mossoró, Açu e Santa Maria não possuem serviços de multimídia baseados na tecnologia de rádio, como expresso na Figura 13 que trata da densidade da infraestrutura em rádio e as principais provedoras de serviços baseada nesta tecnologia. As maiores densidades apresentadas no estado estão nos municípios de Touros, Apodi, Upanema, Jucurutu, Santana do Mato, Bodó, Cerro Corá, Ipanguaçu, Itajá, Jardim do Seridó, São Miguel do Gostoso, Baía Formosa e Taipu.

**Figura 13** – Infraestrutura para conexão via rádio no Rio Grande do Norte - 2020



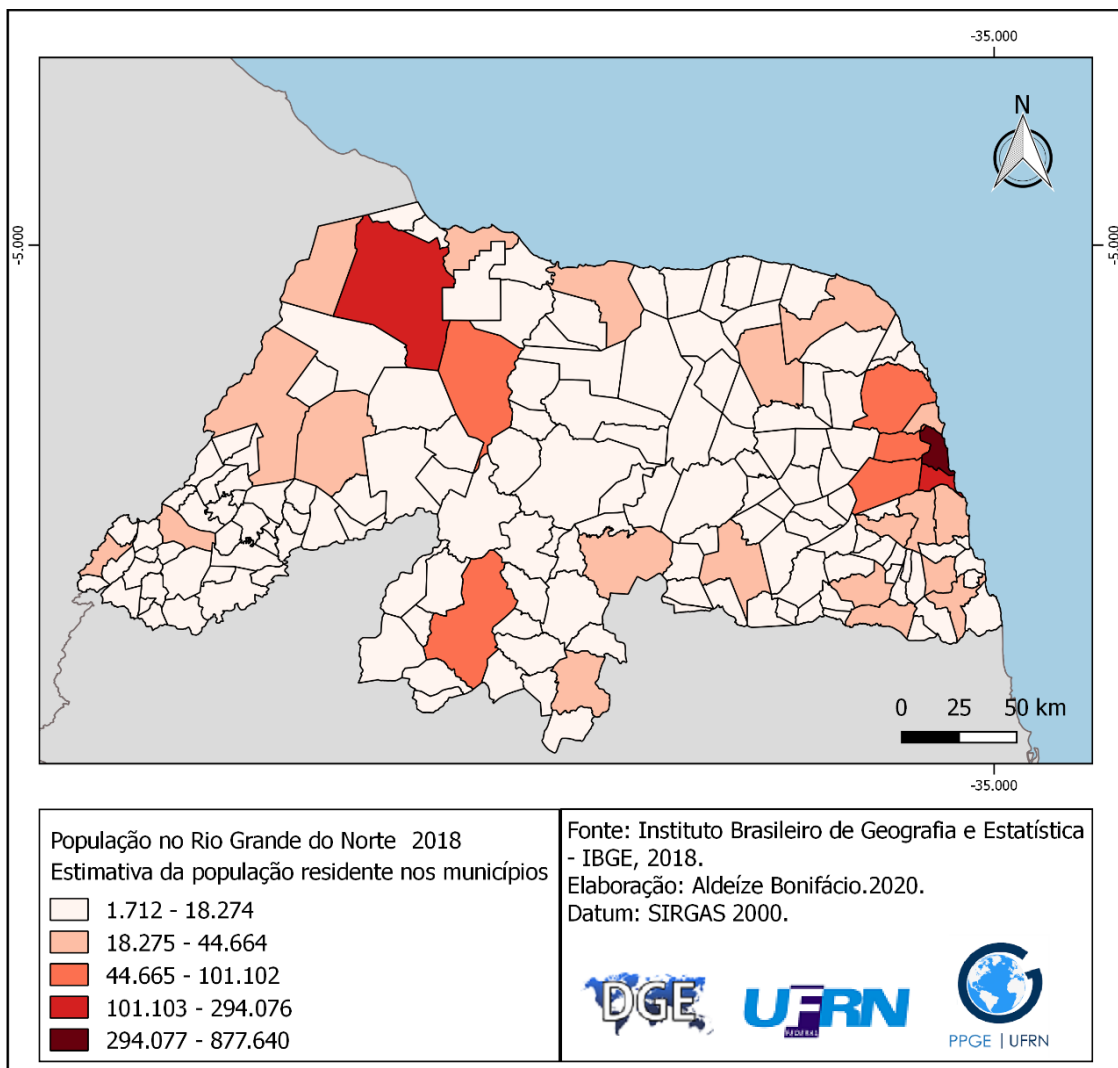
A partir da correlação dos dados sobre a telefonia fixa, a rede de fibra ótica e a de rádio, podemos inferir que a maior densidade de serviços de telecomunicações em determinados municípios reflete contextos específicos, como a maior densidade populacional, a presença do setor industrial, turístico e educacional, ou a combinação deles, o que demanda uma boa infraestrutura em telecomunicações e conforma mercado consumidor para as empresas prestadoras destes serviços.

Além de localidades que apresentem as condições técnicas propícias para a sua implantação, as empresas de *contact centers* buscam capitais de estado e/ou municípios com alta densidade populacional, menor interferência sindical e jurídica, boa oferta de serviços e

transportes, e a presença de polos universitários, visto que atualmente estes fornecem o tipo de mão de obra que procuram.

No que concerne à população do estado, estimativas realizadas pelo IBGE (2020) apontam que em 2018 os municípios que apresentavam um maior contingente populacional eram Natal (877.640 habitantes), Mossoró (294.076) e Parnamirim (277.793), seguidos de São Gonçalo do Amarante (101.102), Macaíba (79.743), Ceará-Mirim (73.094), Caicó (67.554) e Açu (57.644), como expresso na Figura 14.

**Figura 14** – Distribuição da população residente no Rio Grande do Norte - 2018



Somente os municípios mais populosos da Região Metropolitana de Natal contavam com mais de 1.409.300 habitantes em 2018, o que acaba por influir na demanda por equipamentos e serviços e a concentração destes em determinadas localidades na região.

A própria densificação das redes de telecomunicações na RMN é um desdobramento do seu contingente populacional, visto que estes serviços possuem melhor infraestrutura nos centros mais adensados que apresentam mais áreas de interesse para o setor, como a implantação e/ou manutenção de redes para universidades, bancos, supermercados, centros comerciais e empresariais, *shoppings*, entre outros. Portanto, o maior potencial de mercado consumidor atrai as empresas e gera uma concorrência entre estas prestadoras que resulta no “barateamento” do pacote de serviços e na melhoria da tecnologia implantada, favorecendo o consumidor final.

Por sua vez, centros menos populosos não são áreas de interesses das grandes empresas do setor, que apesar de obterem a concessão para a prestação dos serviços passam a não investir na manutenção e melhoria das redes. Além disso, o fator contingente populacional também repercute na instalação de equipamentos de ensino, sobretudo na oferta da educação superior.

Neste sentido, observamos uma correlação entre densidade populacional e equipamentos de ensino superior, visto que os municípios que apresentam um maior contingente populacional, ainda que não somente por isso, são aqueles que apresentam uma maior presença destes equipamentos públicos e/ou privados.

A formação universitária abrange a distribuição de equipamentos e serviços educacionais e possui uma lógica locacional desigual que privilegia determinadas regiões em detrimento de outras. A distribuição espacial dos 29 equipamentos educacionais presentes no estado do Rio Grande do Norte se concentram na capital (17) em detrimento do interior do estado (12). Além disso, há o predomínio de instituições privadas (24), que se localizam, sobretudo na capital do estado, como expresso na Tabela 6.

**Tabela 6** – Número de instituições de ensino superior no Rio Grande do Norte -2019

Tipo	Instituições**								Total no RN
	Universidades		Centros Universitários		Faculdades		IF/CEFET*		
	Capital	Interior	Capital	Interior	Capital	Interior	Capital	Interior	
Pública	1	2	0	0	1	0	1	0	5
Privada	1	0	3	0	10	10	0	0	24
Total	2	2	3	0	11	10	1	0	29

Fonte: INEP/Censo da Educação Superior, 2019.

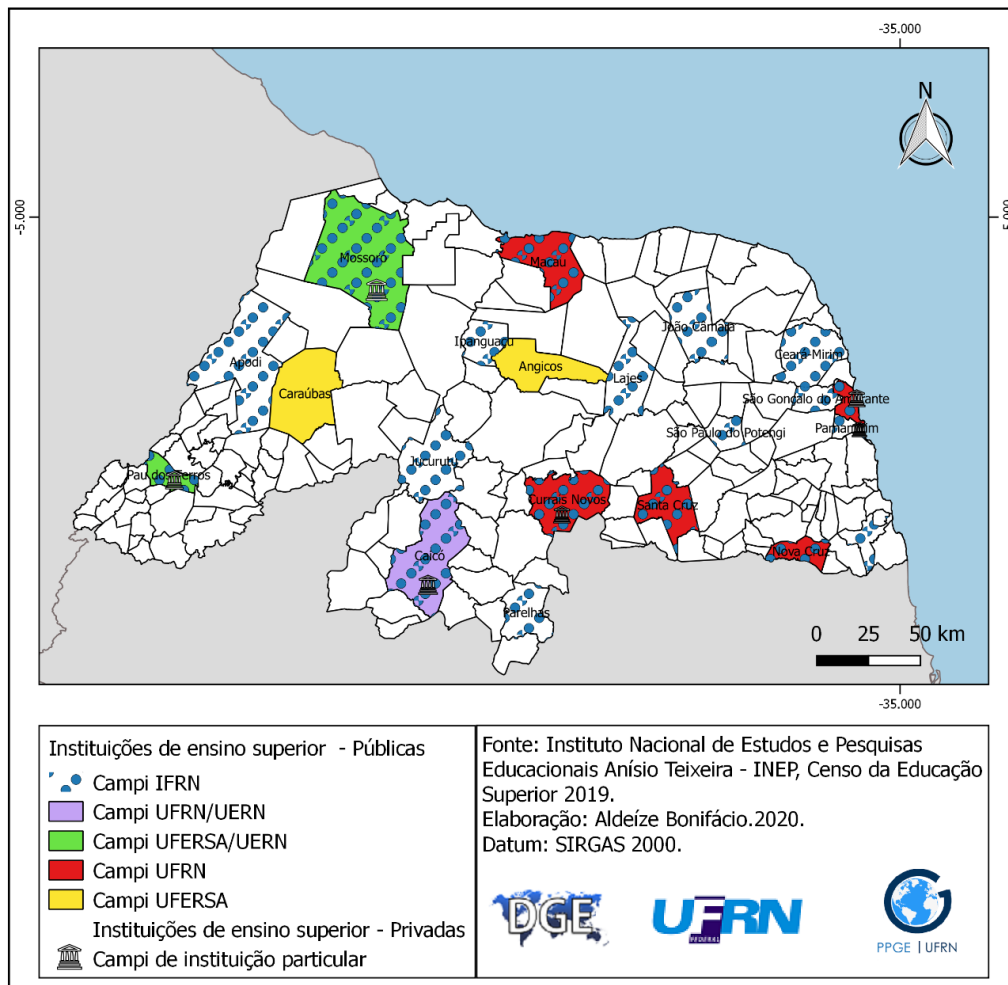
\*Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia/Centro Federal de Educação Tecnológica

\*\*Consta-se apenas as instituições, e não seus vários campi.

Todavia, políticas de ampliação do ensino superior em diferentes escalas atenuaram as distorções decorrentes de uma concentração excessiva de instituições em determinadas localidades, como nos grandes centros urbanos. A expansão da rede de Institutos Federais no estado, que atualmente conta com 21 unidades distribuídas pela capital (4) e interior (18), e a adoção do ensino superior à distância, com a implantação de polos educacionais EaD em diversos municípios, ampliou o acesso à educação formal em diferentes contextos espaciais reduzindo em certa medida as desigualdades intraregionais (IBGE, 2020).

A presença de campi de instituições públicas e privadas no contexto do estado ocorre em Natal, Parnamirim, São Gonçalo do Amarante, Ceará-Mirim, Mossoró, Macau, Apodi, Pau dos Ferros, Caraúbas, Ipanguaçu, Angicos, Jucurutu, Caicó, Parelhas, Santa Cruz, Nova Cruz, Lajes, João Câmara, São Paulo do Potengi e Canguaretama, como podemos observar na Figura 15.

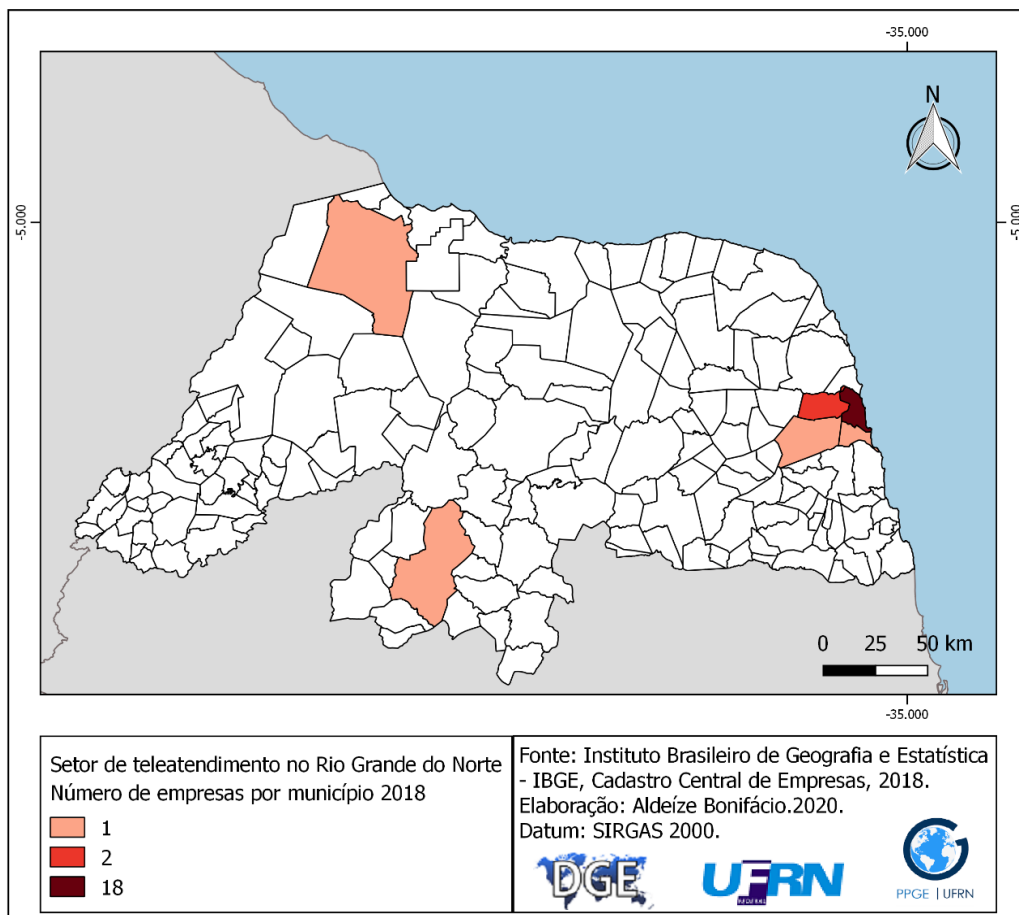
**Figura 15** – Localização das instituições de ensino superior no Rio Grande do Norte - 2019



Na maior parte dos municípios do estado o acesso à educação superior decorre da expansão dos Institutos Federais. Todavia, no que concerne à equipamentos de ensino particulares ocorre uma concentração em Natal, sendo que Mossoró, Pau dos Ferros, Caicó, Currais Novos e Parnamirim também se destacam com a presença destes equipamentos. Vale salientar que na presente análise não contemplamos os polos EaD, sejam eles de instituições públicas ou privadas, que são importantes na oferta de vagas de ensino superior pelo interior do estado.

Assim, a presença de infraestrutura técnica e a oferta abundante de mão de obra de nível superior fez com que as empresas do setor de teleatendimento se instalassem em determinadas localidades do estado. Segundo dados do Cadastro Central de Empresas (CEMPRE – IBGE), em 2018 o estado do Rio Grande do Norte possuía 24 estabelecimentos registrados na atividade de teleatendimento, sendo que 22 destes estabelecimentos se encontravam na Região Metropolitana de Natal, e os outros 2, distribuídos entre Mossoró e Caicó. Desta forma, Natal concentra o maior número de empresas (18 estabelecimentos) que atuam com o teleatendimento no estado, conforme expresso na Figura 16.

**Figura 16** – Estabelecimentos do setor de teleatendimento no Rio Grande do Norte – 2018





Todavia, quando observamos dados sobre o setor de teleatendimento no estado, vemos que municípios como Currais Novos e Augusto Severo já apresentaram a atividade de telesserviços em algum momento entre o período de 2006 e 2014 (Tabela 7). O que aponta que a atividade no Rio Grande do Norte também ocorre no âmbito micro, fora do circuito das discussões da maior parte dos estudos que não abordam a existência de empresas com um efetivo de menos de 10 teleoperadores.

**Tabela 7** – Número de estabelecimentos registrados na atividade de teleatendimento no Rio Grande do Norte - 2006 a 2018

Município	Período												
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Natal	4	1	6	9	9	10	17	19	15	17	17	17	18
Parnamirim	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	1	1	1
SGA	----	----	----	----	----	----	----	2	2	2	2	1	2
Macaíba	----	----	----	----	----	----	----	----	1	1	1	1	1
Mossoró	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Caicó	----	----	----	----	----	----	1	1	1	1	1	1	1
Currais Novos	----	1	2	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
Augusto Severo	----	----	----	----	----	----	----	1	1	----	----	----	----
Total/RN	5	3	9	10	10	11	19	24	21	22	22	22	24

Fonte: MTE - RAIS, 2020.

Quando analisamos dados sobre o pessoal ocupado na atividade no estado, observamos que entre 2006 e 2008 existiam vínculos empregatícios nos municípios de Natal, Mossoró e Currais Novos, e que estes não totalizavam 60 indivíduos, conforme expresso na Tabela 8. A partir de 2012 o contingente empregado na atividade torna-se mais significativo, ultrapassando a marca de 1.700 indivíduos no referido ano, e mais de 10.000 em 2018.

**Tabela 8** – Número de vínculos empregatícios no setor de teleatendimento do Rio Grande do Norte – 2006 a 2018

Município	Período												
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Natal	15	----	44	66	137	223	1.767	1.760	1.783	1.845	2.207	4.858	2.083
Parnamirim	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	1.393	2.166	2.961
SGA	----	----	----	----	----	----	----	440	2.844	3.160	2.763	11	2.960
Macaíba	----	----	----	----	----	----	----	----	6	4	2	2	2
Mossoró	5	7	6	8	9	6	6	1.223	2.514	2.210	2.627	2.443	2.245
Caicó	----	----	----	----	----	----	3	3	3	2	2	2	3
Currais Novos	----	1	7	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
Augusto Severo	----	----	----	----	----	----	----	2	8	----	----	----	----
Total/RN	20	8	57	74	146	229	1.776	3.428	7.158	7.221	8.994	9.482	10.253

Fonte: MTE - RAIS, 2020.



Considerando que em 2006 começou a operar em Natal uma empresa de teletendimento de grande porte, e que as contratações ultrapassaram o quantitativo de vínculos empregatícios apresentados para a atividade no estado no referido ano, percebemos que os dados apresentados na RAIS possuem algumas limitações frente a realidade apresentada pelos municípios.

Uma delas diz respeito a normatização da função e sua identificação nos órgãos e instituições trabalhistas. A própria Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) que alimenta as bases estatísticas, e serve de subsídio para a formulação de políticas públicas de emprego, não é clara quanto a definição dos profissionais do setor de teletendimento.

Segundo a CBO vigente, de 2002, os profissionais que trabalham com o teletendimento podem ser agrupados em duas categorias que se subdividem em outras subcategorias, na qual temos os operadores de telefonia e os operadores de *telemarketing*, que basicamente exercem a mesma função, como exposto no Quadro 3.

**Quadro 3 – Profissionais do teletendimento na Classificação Brasileira de Ocupações**

4222 - Operadores de telefonia		4223- Operadores de <i>telemarketing</i>	
05	Telefonista	05	<i>Telemarketing</i> ativo
10	Teleoperador	10	<i>Telemarketing</i> ativo e receptivo
15	Monitor de teletendimento	15	<i>Telemarketing</i> receptivo
20	Operador de rádio-chamada	20	<i>Telemarketing</i> técnico
Descrição da ocupação			
Atender ligações, transferir, cadastrar. Auxiliar clientes, fornecer informações e prestar serviços gerais.		Atender ligações, oferecer serviços e produtos, realizar pesquisas, cobranças, cadastramentos, com roteiro e <i>scripts</i> planejados.	

Fonte: Ministério da Economia, 2020.

Por sua vez, quando observamos a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) adotada na produção e disseminação de estatísticas econômicas e na organização de cadastros da Administração Pública do país, o teletendimento apresenta duas categorias, conforme apresentado no Quadro 4.

**Quadro 4 – Profissionais do teleatendimento na Classificação Nacional de Atividades Econômicas**

82.2 – Atividades de teleatendimento		82.9 – Atividades de serviços prestados às empresas	
82.200-2	Atividades de teleatendimento	82.91-1	Atividades de cobrança e informações cadastrais
8220-2/00	Atividades de teleatendimento	8291-1/00	Atividades de cobrança e informações cadastrais
Descrição da ocupação			
Atividades de centros de recepção de chamadas e de respostas a chamadas dos clientes com operadores humanos e distribuição automática de chamadas; as atividades baseadas em sistemas de integração telefone-computador; os sistemas de resposta vocal interativa ou métodos similares para o recebimento de pedidos e fornecimento de informação sobre produtos; o atendimento telefônico a solicitações de consumidores ou de atendimento a reclamações; os centros de emissão de chamadas telefônicas que usam métodos para vender ou promover mercadorias e serviços a possíveis clientes (telemarketing); os centros de emissão de chamadas telefônicas para a realização de pesquisas de mercado e de opinião pública e atividades similares.		Atividades de cobrança de faturas e de dívidas para clientes e a transferência aos clientes dos pagamentos recebidos; as atividades de compilação de informações, como históricos de crédito, de emprego, para empresas clientes; o fornecimento de informações sobre a capacidade de endividamento de pessoas e de empresas a instituições financeiras, ao comércio e a empresas de outras atividades que necessitam avaliar a capacidade de crédito de pessoas e empresas.	

Fonte: Ministério da Economia, 2020.

Como exposto nos Quadros 3 e 4, as subcategorias da atividade de teleatendimento apresentam pequenas distinções. No caso da CBO a distinção está no serviço de televendas, que é separado do teleatendimento geral. Enquanto que na CNAE a diferenciação decorre da especificidade apresentada pelo o setor de cobrança.

Em linhas gerais, perante a dificuldade de se obter informações sobre as empresas de teleatendimento, já que estas apresentam fontes dispersas e desestruturadas, temos discrepância nos dados encontrados sobre o setor. Em 2018, por exemplo, a RAIS apontava que o estado do Rio Grande do Norte apresentava 24 empresas de teleatendimento, de pequeno, médio e grande porte. Enquanto que segundo a Econodata<sup>12</sup>, que opera com a CNAE, o estado possuía 56 empresas ativas, 30 de teleatendimento e 26 de telecobrança, como exposto na Tabela 9.

<sup>12</sup> Empresa de tecnologia fundada em 2013 que ajudar equipes comerciais a venderem mais com dados para prospecção de empresas. Disponibiliza informações detalhadas de empresas nacionais de diversos setores através da tecnologia Big Data em uma plataforma digital que extrai e organiza informações online.

**Tabela 9** – Municípios do Rio Grande do Norte com empresas de teleatendimento segundo a classificação da CNAE - 2018

Município	Segmento das empresas		Número total de empresas de teleatendimento
	Teleatendimento	Telecobrança	
Natal	24	21	45
Mossoró	1	2	3
São Gonçalo do Amarante	2	0	2
Parnamirim	2	2	4
Macaíba	0	1	1
Caicó	1	0	1
Rio Grande do Norte	30	26	56

Fonte: Plataforma Econodata, 2021.

Em suma, enquanto a RAIS considera apenas a atividade de teleatendimento a Econodata considera as empresas as categorizando quanto aos serviços que exercem. Ou seja, faz uma distinção entre empresas de teleatendimento geral e de telecobrança, o que resulta num número maior de empresas registradas na atividade de telesserviços quando comparado ao RAIS.

Além da distinção na forma de obtenção e manipulação dos dados, que gera informações discrepantes, as próprias empresas respondem pela não exatidão das informações prestadas. Em pesquisa realizada por Silva (2018), constata-se que um dos caminhos utilizados pelas empresas de teleatendimento para burlar a legislação trabalhista e a ação sindical é a utilização de uma gama diversa de denominações para os profissionais que atuam no setor, como teleatendente, operador de *telemarketing*, teleoperador, agente, atendente, agente de atendimento, entre outras.

Existem casos em que as empresas registram estes trabalhadores como recepcionistas, vendedores, secretários (as), auxiliares de cobrança, etc., ou simplesmente não realizam o registro do contrato de trabalho. Estas expressões normalmente dificultam a vida dos profissionais que exercem a função, uma vez que são de difícil classificação/identificação dentro do sistema de ocupações reconhecidas pelo Ministério do Trabalho. (SILVA, 2018, p. 37).

As múltiplas denominações, e o não registro da função na carteira de trabalho dos profissionais do setor, se apresentou como um grave entrave para a constatação da realidade do efetivo contratado das empresas de teleatendimento na primeira década dos anos 2000, sobretudo na escala de estados e municípios, impactando os dados até então disponibilizados nas plataformas governamentais.

Atualmente os dados se apresentam mais fidedignos a realidade do setor de teleatendimento, visto que se consolidou a denominação de teleatendimento para a atividade e

suas subcategorias de serviços e a legislação vigente estabelece maior rigor quanto ao registro de empresas e empregados do setor.

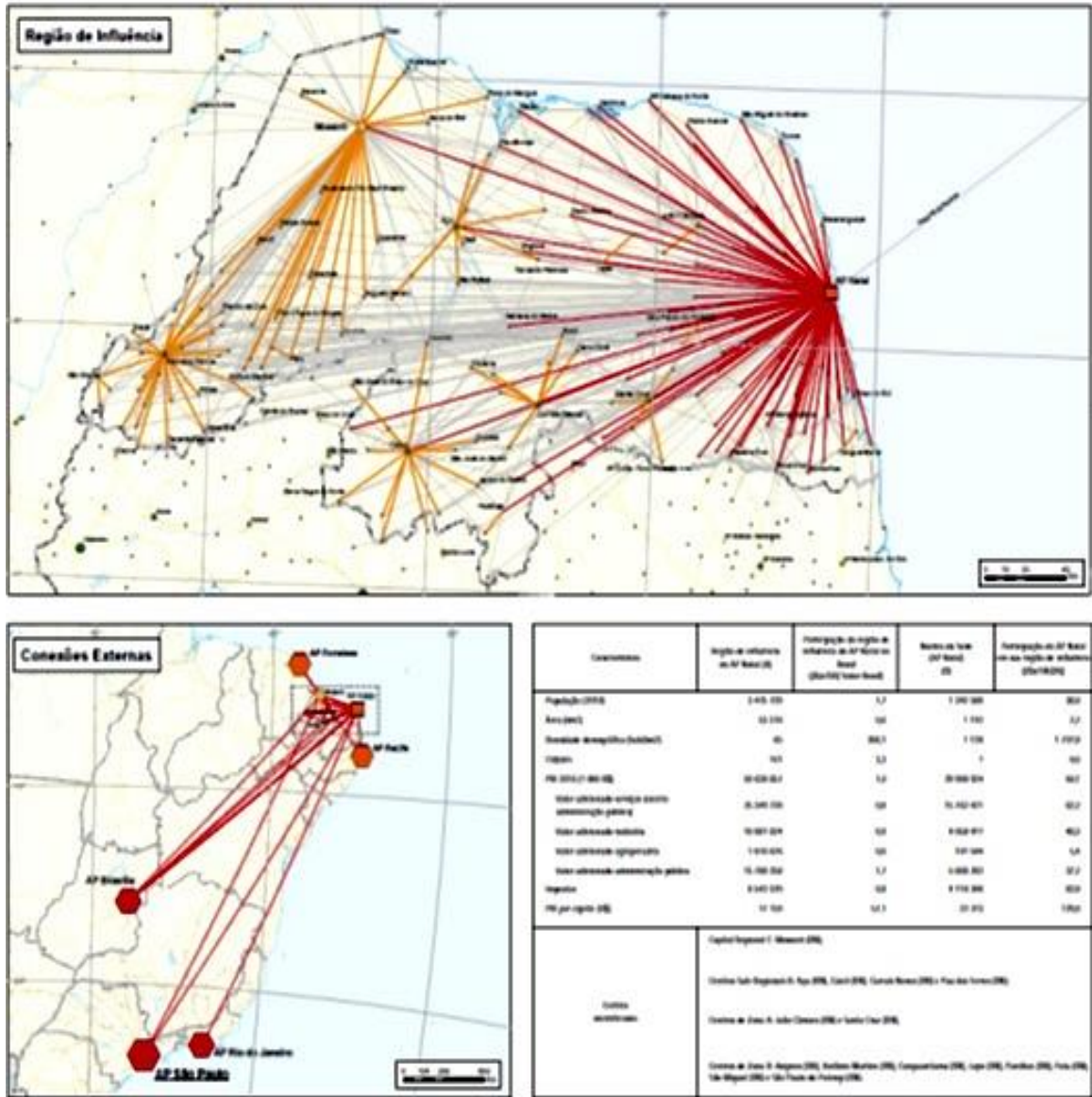
Independente da fonte dos dados, observamos que a localização das empresas de teleatendimento em determinados municípios do Rio Grande do Norte reflete uma integração em termos de contiguidade e deslocamentos entre os municípios com maior centralidade dentro do estado.

Natal enquanto capital regional sempre apresentou uma alta concentração de atividades de gestão, e ao lado de Mossoró que apresenta centralidade no que concerne ao interior do estado, são as melhores opções locacionais dentro do estado para as empresas de teleatendimento.

Todavia, quando observamos as ligações internas e externas presentes no estado, juntamente com as condições técnicas e sociais propícias a atividade de teleatendimento, constatamos que Caicó e Pau dos Ferros são localidades com potencial a ser explorado pela indústria de *contact centers* perante a estratégia de interiorização adotada atualmente pelo setor.

Além disso, quando observamos os municípios do estado do Rio Grande do Norte considerados centros sub-regionais (Açu, Caicó, Currais Novos e Pau dos Ferros) (Figura 17), a proximidade de Caicó e Pau dos Ferros com os estados do Ceará e da Paraíba, que são pontos nodais consolidados na rede de teleatendimento brasileira, corroboram com esta perspectiva.

Figura 17 - Ligações internas e externas no Rio Grande do Norte – 2018



Fonte: REGIC, 2018 - IBGE, 2020.

Quando comparamos dados dos 4 municípios que são considerados centros sub-regionais, como população, PIB e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM), por exemplo, observamos que Caicó apresenta o maior contingente populacional e o melhor IDHM entre os municípios considerados centros sub-regionais, sendo o segundo em termos do PIB, considerando o referencial temporal de cada variável analisada, como expresso na Tabela 10.

**Tabela 10** – Centros sub-regionais no Rio Grande do Norte segundo a REGIC - 2018

Variáveis	Municípios			
	Açu	Caicó	Currais Novos	Pau dos Ferros
População 2020	58.384	68.343	44.905	30.600
PIB 2018 (R\$)	19.009,95	17.533,57	15.575,80	17.016,15
IDHM 2010	0,661	0,710	0,691	0,678

Fonte: IBGE/Cidades, 2020.

Todavia,

Para além dos números, [...], Caicó como centro de um importante território, tecido por uma rede urbana, que interage e pratica, entre si, aquilo que Santos (1999) chamou de ‘aconteceres solidários’. Cortada de leste a oeste por um eixo principal, a BR-427, para onde convergem e divergem vários outros eixos secundários, [...] está ligada por um conjunto de fixos e uma rede de fluxos com os municípios limítrofes, como também com as duas principais cidades do Estado: Natal (a capital) e Mossoró. (FARIA, 2010, p. 41).

Ademais, o município mantém conexão com o estado do Ceará, ligação que se manifesta por meio do intercâmbio entre comerciantes caicoenses e cearenses, e estreita relação com várias cidades paraibanas. A interação de Caicó com cerca de vinte municípios, conforme expresso em estudo realizado por Faria (2010, p. 41), faz com que apresente centralidade “por possuir os mais avançados serviços, um forte comércio e uma série de elementos que a faz mais densamente técnica que as demais cidades desse território”.

Pau dos Ferros, por sua vez, apesar de seu pequeno contingente populacional, vem desempenhando funções importantes no que tange a oferta de serviços educacionais de ensino superior e de saúde, conforme estudo realizado por Dantas (2014) que leva em conta o papel de Pau dos Ferros na rede urbana nordestina e potiguar.

Neste sentido, investimentos públicos nos setores de educação e saúde têm contribuído para a atração de capitais privados e ajudado a dinamizar a economia do município, com o aumento da oferta de empregos no comércio e nos serviços públicos, sendo que por se localizar na região de fronteira com os estados do Ceará e da Paraíba, “na intersecção das BR-405 e BR-226, a cidade é um entroncamento de vias de circulação e nó de tráfego que envolve pessoas, capitais, informações, mercadorias e serviços” (DANTAS, 2014, p. 142).

Em suma, Caicó e Pau dos Ferros são municípios que se forem realizados os investimentos necessários em infraestrutura, juntamente com ações políticas no sentido de atrair as empresas de *contact centers*, apresentam condições de se tornarem pontos nodais do setor de teleatendimento brasileiro, visto serem localidades mais bem servidas no que

concerne a densidade em telecomunicações e em equipamentos educacionais que são duas variáveis importantes para o setor de telesserviços.

Lógico que o real potencial destes dois municípios requer uma análise mais acurada da realidade dos seus territórios, o que não compete ao presente estudo. Todavia, pode ser uma questão interessante a ser aprofundada frente a saturação dos benefícios ofertados por Natal, e a estratégia de interiorização adotada pelo setor de teleatendimento na busca de localidades mais atrativas.

#### **4 TERRITÓRIO E REDE NA CONFORMAÇÃO DO SETOR DE *CONTACT CENTERS* NA RMN**

Tendo em vista que o território é formado por um conjunto singular de conteúdo técnico e normativo; temos que “as técnicas permitem uma forma de trabalhar e dividir o trabalho, enquanto a política autoriza ou prescreve essas possibilidades técnicas” (SILVEIRA, 2008, p. 5) que se articulam nos lugares através das redes.

Para Benko e Pecqueur (2001) os lugares se diferenciam uns dos outros por possuírem atributos que podem conferir ou não maior competitividade aos agentes econômicos. Assim, os municípios se distinguem uns dos outros em termos de condições técnicas e organizacionais (SANTOS, 1999a, p. 166) que são valorizadas por empresas de distintas atividades. Portanto, é no lugar ou na escala local que o par dialético especificidade-diversidade é explorado.

No que tange a atividade de teleatendimento, a dimensão infraestrutural e normativa são variáveis relevantes para a espacialização do setor em suas estratégias territoriais, visto que a criação e implementação de objetos técnicos configura demandas por normas de uso e regulação que resultam em distintas densidades normativas a serem exploradas pelas empresas (ANTAS JÚNIOR, 2005).

Desta forma, no presente capítulo abordamos as condicionantes técnicas e normativas inerentes à RMN que propiciaram a localização e concentração de empresas de teleatendimento em determinados pontos do seu território. Iniciamos a discussão com a caracterização do setor e a identificação das empresas que atuam na região, sua localização e topologia. Na sequência adentramos à dimensão das redes de telecomunicações e sua relação com a organização do setor de telesserviços, passando pela questão da normatização da atividade e a ação do Estado no recorte em tela.

As reflexões apresentadas se fundamentam teoricamente em autores como: Mann (1984); Raffestin (1993); Santos (1998); Foucault (1998; 1999); Santos e Silveira (2001); Silva Neto (2005); Weiss (2005); Tomaz Júnior (2006); Silva e Gomes (2007); Antunes (2009); Castro (2009); Rosenfield (2009); Barbosa (2013); Gomes, Steinberger e Santos (2013); Vasconcelos (2013); Dutra (2014); Silva (2018); entre outros.



#### 4.1 O setor de teleatendimento e a infraestrutura de telecomunicações na RMN

Partindo do conceito de rede enquanto um conjunto de localizações interconectadas entre si por ligações materiais e imateriais, Silva (2018) identifica as redes formadas por expoentes de grandes empresas de teleatendimento que perpassam o território da RMN. A autora constata que o setor de telesserviços da RMN se constitui por *contact centers* próprios e terceirizados, de pequeno, médio e grande porte, que atuam com vendas e divulgação de produtos, SAC, cobrança de inadimplentes e recuperação de crédito, suporte e pesquisa de opinião.

Silva (2018) identificou 12 unidades operacionais pertencentes a 10 empresas de teleatendimento que exerciam um certo grau de dinamismo no território da RMN entre 2007 a 2017, seja por empregarem um grande contingente de mão de obra, pelas parcerias privadas firmadas ou pela atratividade que seus fixos exerciam para atividades econômicas informais. Os *contact centers* estudados estavam localizados nas principais vias de circulação nos municípios de Natal, Parnamirim e SGA. Sendo que em Natal as empresas se situavam nos bairros de Lagoa Nova, Capim Macio, Candelária, Cidade da Esperança, Lagoa Seca, Alecrim, Tirol e Petrópolis, conforme expresso na Tabela 11.

**Tabela 11** – Principais empresas de teleatendimento na RMN - 2007 a 2017

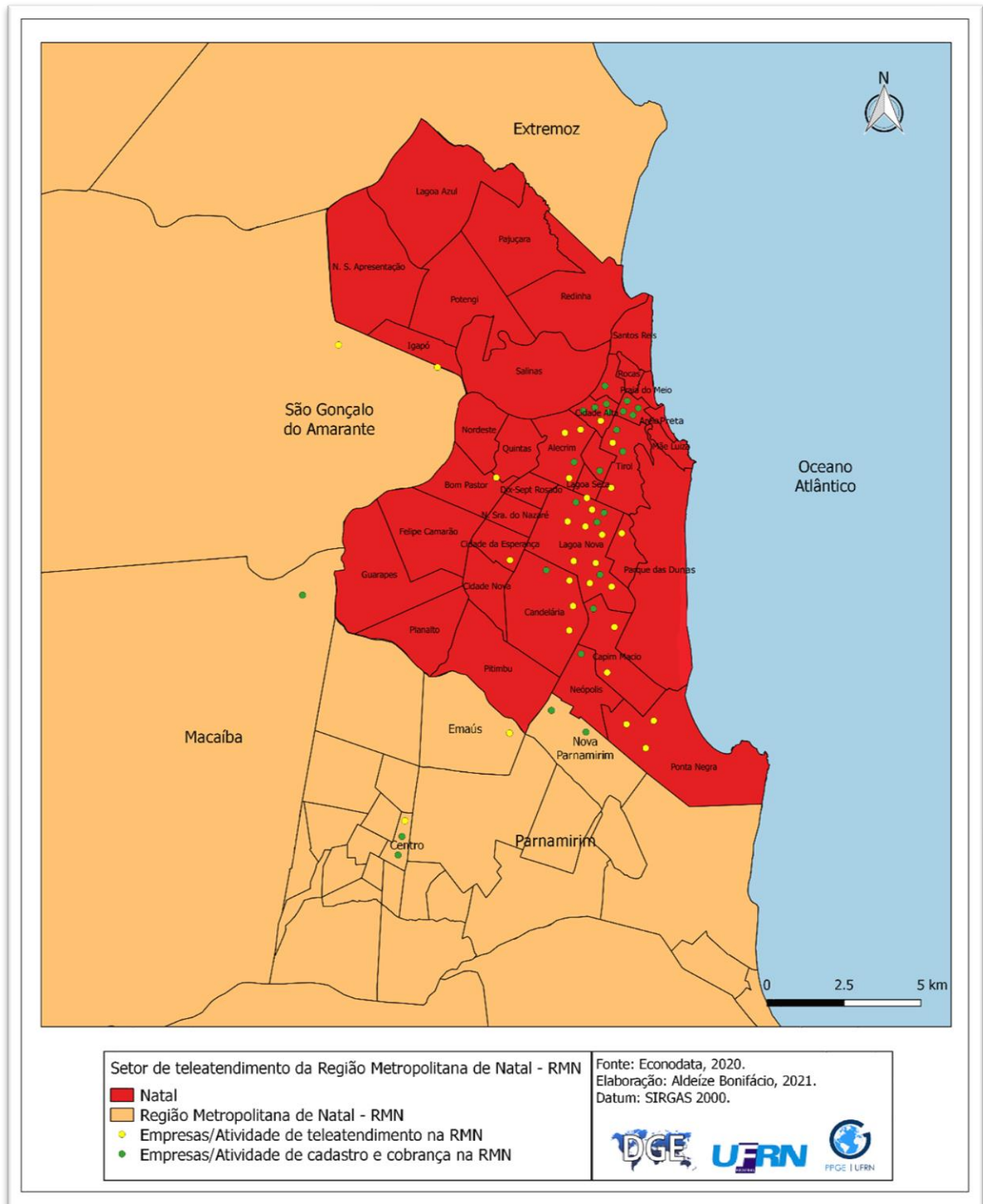
	<b>Empresa</b>	<b>Localização/Bairro</b>	<b>Porte</b>	<b>Núm. Operadores</b>
01	<i>Contact Center</i> Riachuelo	Lagoa Seca	Grande	1.400
02	<i>Teleperformance</i>	Parnamirim	Grande	1.900
		SGA		
03	Datamétrica	Tirol	Médio	400
		Lagoa Nova		
04	Global	Lagoa Nova	Médio	400
05	Teleforte RN	Alecrim	Médio	150
06	Cabo Telecom	Candelária	Médio	200
07	Telepesquisa	Capim Macio	Pequeno	100
08	Brascobra	Lagoa Nova	Pequeno	70
09	Mendes e Mendes	Petrópolis	Pequeno	100
10	Ale Distribuidora	Cidade da Esperança	Pequeno	50
	<b>Total de operadores</b>			<b>4.770</b>

Fonte: Silva, 2018, adaptado.

Todavia, ao compararmos os dados da pesquisa de Silva (2018), que leva em consideração apenas as empresas de teleatendimento propriamente ditas e de grande e médio porte, com os dados da Econodata que considera as empresas de porte micro, observamos que o número de empresas na RMN aumenta de forma significativa.

Constata-se que a RMN conta com 52 empresas distribuídas por Natal, Parnamirim, SGA e Macaíba. Sendo 28 cadastradas na atividade de teleatendimento e 24 na de cobrança (telecobrança) e informações cadastrais, conforme retratado na Figura 18.

**Figura 18 - Municípios com empresas de teleatendimento na RMN - 2020**



Tanto as empresas de teleatendimento de SGA quanto as de Macaíba se localizam na divisa entre estes municípios e Natal. Apenas Parnamirim, que apesar de também apresentar essa tendência com estabelecimentos instalados nos bairros de Nova Parnamirim e Emaús que fazem divisa com Natal, possui empresas localizadas em áreas mais afastadas, como as que funcionam no bairro Centro. Registra-se que Parnamirim e Natal conformam uma área totalmente conurbada, sobretudo ao longo da BR-101.

Cabe frisar que na identificação destas empresas considera-se todas as unidades operacionais das mesmas, ou seja, seus fixos espacialmente distribuídos. Deste modo, unidade operacional se torna sinônimo de empresa no que concerne à quantificação das mesmas, e assim, nos referimos a 12 ou 52 empresas no presente estudo, conforme o contexto.

Em suma, ao estudo de Silva (2018) acrescentamos as empresas que exercem algum tipo de atividade de teleatendimento em pequena escala de abrangência, com um quadro funcional de menos de 50 funcionários, e que atendem, por vezes, uma demanda própria.

Segundo a norma vigente, a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, que rege a microempresa no Brasil em seu Art. 3º,

Consideram-se microempresas ou empresas de pequeno porte, a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário a que se refere o art. 966 da Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), devidamente registrados no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, desde que:

I - no caso da microempresa, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais); e

II - no caso da empresa de pequeno porte, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais).

III - no caso de empresa de pequeno porte, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais).

Ainda segundo o referido documento, em seu Art. 52 que determina a obrigatoriedade das microempresas, temos que as mesmas devem cumprir com o seguinte procedimento:

IV - apresentação das Relações Anuais de Empregados e da Relação Anual de Informações Sociais - RAIS e do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED.

Mesmo perante tal obrigatoriedade, constata-se inconsistências nos registros dos profissionais que exercem a função de teleatendimento. Assim sendo, no presente estudo consideramos todas as empresas registradas na atividade de teleatendimento na RMN,

independentemente do número de vínculos empregatícios efetivamente exercendo o trabalho de teleatendente propriamente dito.

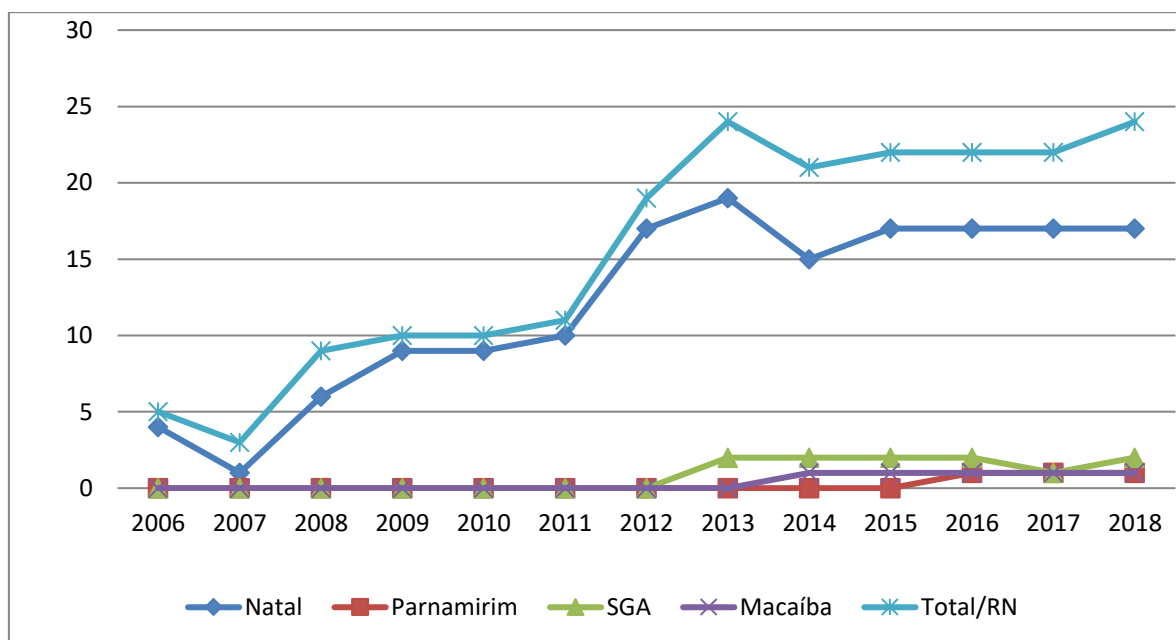
Apesar das microempresas de telesserviços não possuírem um efetivo significativo de mão de obra na função de teleatendimento, e não mobilizarem grandes fluxos ou alterarem substancialmente a dinâmica da localidade onde estão implantadas, a existência destas empresas é um bom indicativo das condições infraestruturais em telecomunicações destes municípios.

Portanto, tendo em vista a densidade técnica diferencial apresentada pelos equipamentos e serviços de telecomunicação dentro de um mesmo município, e a qualidade do serviço demandada para a operacionalização da atividade de teleatendimento, a localização de uma empresa do ramo em determinada localidade pode demonstrar que a rede naquele ponto do território está dentro dos padrões necessários à viabilidade do serviço (velocidade, estabilidade, etc.). Em outras palavras, a presença dessas empresas permite caracterizar a área de melhor densidade técnica dentro do município.

Podemos inferir também, dependendo do nível de concentração de empresas numa dada área, que esta é mais bem servida em relação a outras variáveis infraestruturais urbanas, como a oferta de transporte público e a presença de equipamentos complementares, como estabelecimentos onde os funcionários possam se alimentar, a proximidade com instituições de ensino superior, etc.

Em suma, quando consideramos dados da RAIS sobre o setor do teleatendimento no período entre 2006 e 2018, constatamos que mesmo levando-se em conta apenas os estabelecimentos efetivamente registrados na atividade, o número de empresas do setor no território potiguar aumentou consideravelmente ao longo dos anos, conforme os dados apresentados no Gráfico 5.

**Gráfico 5** - Evolução do número de estabelecimentos registrados na atividade de teleatendimento na RMN - 2006 a 2018



Fonte: MTE - RAIS, 2019.

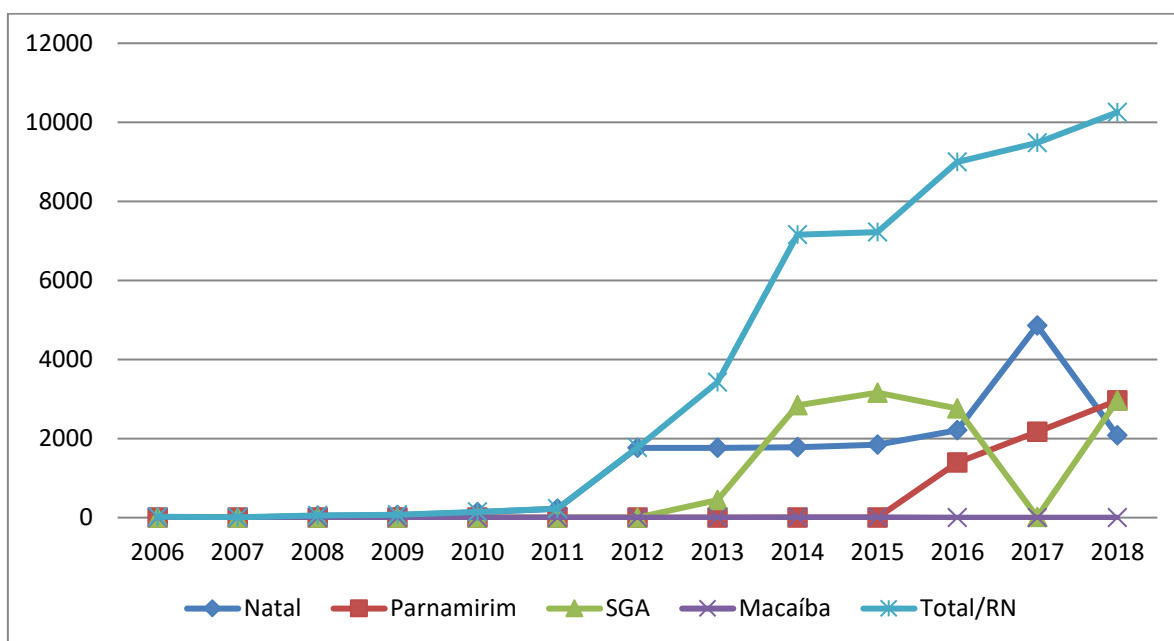
Constata-se que o município de Natal é o que apresenta maior representatividade no setor, com o maior número de empresas de teleatendimento instaladas em seu território no período em análise. Sendo que o município chegou a representar quase que a totalidade do setor de telesserviços potiguar em um dado momento. Apenas em 2013 é que Natal começa a perder a exclusividade territorial no que tange essa indústria quando municípios que conformam a RMN, como Parnamirim e SGA, passam a exercer atratividade para as empresas de teleatendimento, sobretudo para as de grande porte.

Quando consideramos a dimensão das microempresas de teleatendimento constatamos que Parnamirim passa a se destacar em termos de número de empresas e vínculos empregatícios, e SGA pelos vínculos empregatícios. Sendo que Macaíba passa a se inserir na discussão, uma vez que o município ainda não havia entrado na equação do setor, tendo em vista que a análise realizada até então não contemplava a dimensão micro da atividade no território potiguar.

No que tange aos vínculos empregatícios na indústria de teleatendimento potiguar, constatamos que o quantitativo de pessoal ocupado na atividade apresenta uma crescente a partir de 2011, sendo que estes vínculos se concentram em Natal e nos municípios metropolitanos anteriormente citados. No Gráfico 6 podemos observar que Natal, apesar de apresentar o maior número de empresas no seu território, foi ultrapassada por SGA no período

de 2013 a 2016 no que tange ao quantitativo do número de pessoas ocupadas no setor de teleatendimento. Retomando a primazia em relação aos vínculos empregatícios na atividade em 2016, para perdê-lo novamente em 2018 para o município de Parnamirim.

**Gráfico 6** - Evolução dos vínculos empregatícios no setor de teleatendimento da RMN – 2006 a 2018



Fonte: MTE - RAIS, 2019.

Quando observamos esse espraiamento da atividade de teleatendimento para determinados municípios que conformam a sua região metropolitana, vemos que essa dinâmica reflete inúmeras mudanças no âmbito infraestrutural e normativo, tal como a diversificação da base econômica pelo território metropolitano.

Segundo Silva e Gomes (2007, p. 2), Natal se constituiu durante longos anos enquanto “portadora de atributos somente administrativos, dada a quase inexistência de atividades econômicas capazes de garantir condições de centro comercial ou industrial”. Todavia, com o passar do tempo passa a exercer papel relevante devido ao fato de haver “uma concentração excessiva dos objetos artificiais da educação, da saúde, do lazer, e principalmente do comércio, além da forte concentração do mercado de trabalho” (GOMES *et al.*, 2015, p. 80), em detrimento de outros municípios metropolitanos em que esses objetos são menos significativos, e o setor administrativo municipal representa o principal empregador da força de trabalho existente.

Neste sentido, Finatti *et al.* (2019, p. 187) aponta que a estrutura produtiva da RMN que ocorre a partir de “Natal e transborda para os demais municípios, apresentou nos últimos

anos o crescimento e a maior participação de segmentos econômicos relacionados ao setor terciário”. Cabe destaque para os serviços relacionados à administração pública, saúde, educação e turismo. E neste contexto temos os serviços de teleatendimento prestados às empresas e demais instituições na RMN.

A atividade industrial também possui relevância na RMN, sobretudo no que tange a indústria têxtil, de bebidas e alimentos, que resultou na conformação de um Distrito Industrial e na melhoria infraestrutural da região. O turismo, forte indutor da expansão da rede de comunicação multimídia que impulsionou a expansão do setor de serviços a partir dos anos 1980, também foi responsável por melhorias infraestruturais importantes para a RMN se inserir enquanto um ponto nodal na rede de teleatendimento brasileira.

Portanto, todos esses aspectos devem ser levados em conta ao analisarmos a centralidade de Natal e sua região metropolitana no contexto da conformação do setor de teleatendimento potiguar. Esses fatores condicionaram de certa forma o interesse das empresas de teleatendimento por municípios como Natal, Parnamirim e SGA, respectivamente.

Quando analisamos a atividade de teleatendimento na RMN observamos que, apesar do pequeno aumento no número de grandes empresas em seu território, existe uma relativa estabilidade setorial, tendo em vista que no período de 2017 a 2019 o número de empresas permanece constante, e que no balanço bienal o setor manteve um papel significativo na economia estadual, conforme exposto na Tabela 12 que apresenta o total do pessoal ocupado no estado e na RMN por setor econômico.

**Tabela 12 - Pessoal ocupado por setor econômico no RN e na RMN –2006 a 2017**

Setores	População ocupada no RN				População ocupada no RMN			
	2006	2010	2014	2017	2006	2010	2014	2017
Agropecuário	10.895	7.268	8.544	9.822	1.222	681	751	880
Indústria de transformação	57.466	80.041	64.191	56.588	37.477	53.300	44.373	37.683
Indústria têxtil**	21.287	31.037	24.312	19.952	18.455	27.240	18.562	14.934
Construção Civil	25.061	45.196	50.838	31.690	18.115	34.289	37.858	23.534
Telecomunicações	761	1.266	1.570	2.129	675	1.053	1.176	1.508
Teleatendimento	380	1.630	7.127	9.491	380	1.251	2.815	5.852
Turismo*	1.015	1.082	1.082	1.103	748	928	957	935
<b>Total</b>	<b>116.865</b>	<b>167.520</b>	<b>157.664</b>	<b>130.775</b>	<b>77.072</b>	<b>118.742</b>	<b>106.492</b>	<b>85.326</b>

Fonte: IBGE - Cadastro Central de empresas, 2019.

\*Agência de viagens, operadores turísticos e serviço de reserva.

\*\*Fabricação de produtos têxteis e confecção de artigos do vestuário e acessórios.

Constata-se que houve oscilações em termos de população ocupada em diversos setores econômicos do estado no período de 2006 a 2017, com redução do pessoal ocupado no RN e na RMN nos setores agropecuário, industrial e de construção civil. Enquanto que nos setores de teleatendimento, telecomunicações e turístico o pessoal ocupado apresentou uma crescente.

No período de 2006 os 7 setores econômicos analisados (agropecuário, indústria de transformação, indústria têxtil, construção civil, telecomunicações, teleatendimento e turístico) contabilizavam um total de 116.865 pessoas ocupadas no RN, sendo que 77.072 ou 65,9% do pessoal ocupado encontrava-se na RMN. Já em 2017, dos 130.775 ocupados no RN, 65,2% encontravam-se na RMN, cerca de 85.326 indivíduos.

A representatividade da RMN em relação ao estado quando comparamos 2006 e 2017 ficou acima de 65% em todas as atividades econômicas, com exceção do setor agropecuário, como exposto na Tabela 13 que apresenta o percentual de cada setor no decorrer do período analisado. E apesar do setor de serviços sofrer oscilações em todas as atividades setoriais associadas entre 2006 e 2017 na RMN e no RN, apresentando decréscimos nos últimos anos, continua a ser um dos setores mais representativos.

**Tabela 13** - Representatividade da RMN em relação ao RN por setor econômico – 2006 a 2017

Setores	Período/Percentual da população ocupada			
	2006	2010	2014	2017
Agropecuário	11,2%	9,4%	8,8%	8,9%
Indústria de transformação	65,2%	66,6%	69,1%	66,6%
Indústria têxtil**	86,7%	87,8%	76,3%	74,8%
Construção Civil	72,2%	75,9%	74,5%	74,2%
Telecomunicações	88,7%	83,2%	74,9%	70,8%
Teleatendimento	100%	76,7%	39,5%	61,6%
Turismo*	73,7%	85,8%	88,4%	84,8%

Fonte: IBGE - Cadastro Central de Empresas, 2019.

\*Agência de viagens, operadores turísticos e serviço de reserva.

\*\*Fabricação de produtos têxteis e confecção de artigos do vestuário e acessórios.

Nessa perspectiva, apesar da atividade de teleatendimento na RMN possuir uma representatividade de 61,6% em relação ao estado em 2017, se destaca ao apresentar uma maior população ocupada e, portanto, uma maior empregabilidade frente a outras atividades. Afinal, tem mantido um número constante de empresas na RMN ao longo dos anos, e oferecido novas possibilidades de expansão da atividade na região com a implantação de empresas suporte ao setor.



A elevada representatividade da RMN no tange a atividade de teleatendimento em relação ao estado, apesar da concorrência com outras localidades que apresentaram nos últimos anos condições propícias para a implantação da mesma, permanece. E em detrimento ao binômio sol e mar pelo qual Natal é conhecida internacionalmente, o telesserviço vem se configurando como uma atividade importante que apresenta certa estabilidade, pois se mantém sem grandes oscilações nos últimos anos e sem a sazonalidade característica do setor turístico, por exemplo.

Como a atividade de teleatendimento tem por base a virtualidade, com serviços remotos mediados pela técnica, não sofre com a instabilidade entre oferta e demanda em determinados períodos do ano. Em período de crise econômica, por exemplo, o segmento que é marcado por flexibilidade locacional e operacional, altera o seu *modus operandi*, voltando-se a outros serviços mais pertinentes ao momento e às necessidades dos clientes.

Essa relativa estabilidade apresentada pelo setor fez com surgissem microempresas de teleatendimento na RMN, e que empresas especializadas em prestar suporte a *contact center* fossem implantadas na região, firmando parcerias para o fornecimento de mão de obra, treinamentos operacionais e gerenciais e assistência em TI.

Desta forma, a dimensão micro da atividade de teleatendimento se desenvolve a partir da entrada de grandes empresas do setor no contexto potiguar. Sendo que as microempresas, seja na esfera do teleatendimento ou de suporte aos telesserviços, ao contrário dos grandes *contact centers* que são oriundos de localidades externas ao território potiguar, possuem gênese em municípios do estado, sobretudo Natal e Parnamirim.

A inserção de microempresas no setor de teleatendimento no contexto da RMN foi possível em decorrência da expansão da rede de telecomunicações, tendo em vista a infraestrutura necessária à operacionalidade da atividade e que as prestadoras de serviços de telefonia e multimídia conformaram uma das principais cartelas de clientes do setor de teleatendimento.

Em suma, as redes de telecomunicações têm uma longa história de influência sobre a organização espacial. Elas possuem também forte relação com a hierarquia urbana, e assim, refletem relações de poder nos territórios, visto que enquanto redes técnicas estão profundamente imbricadas ao sistema urbano (MOTTA, 2012).

As relações de poder que perpassam o setor de telecomunicações se manifestam por meio da regulação do setor, pois apesar do Estado ainda ser o principal agente na regulação deste serviço as empresas privadas estabelecem a topologia desta rede no território.

Destarte, impulsionadas pela pressão de outros segmentos empresariais em busca do atendimento a demandas corporativas pontuais, e pela pressão do Estado quanto ao cumprimento de obrigações enquanto concessionárias desse serviço essencial, a rede de telecomunicações vai se estruturando e se adequando fragmentando o território em pontos opacos ou luminosos, densos ou rarefeitos, rápidos ou lentos.

Quando consideramos as condicionantes técnicas enquanto fundamentos basilares no desenvolvimento da atividade de teleatendimento, temos que:

Os equipamentos tecnológicos são vitais para a prestação dos serviços dos *contact centers*, na medida em que viabilizam o contato com os agentes externos e concretizam a integração entre pessoas, bancos de dados e canais de comunicações. Todavia, os equipamentos também são importantes no controle dos atendentes, ao permitirem a obtenção de dados sobre a execução dos serviços, sintetizados em uma série de índices. (SILVA NETO, 2005, p. 78).

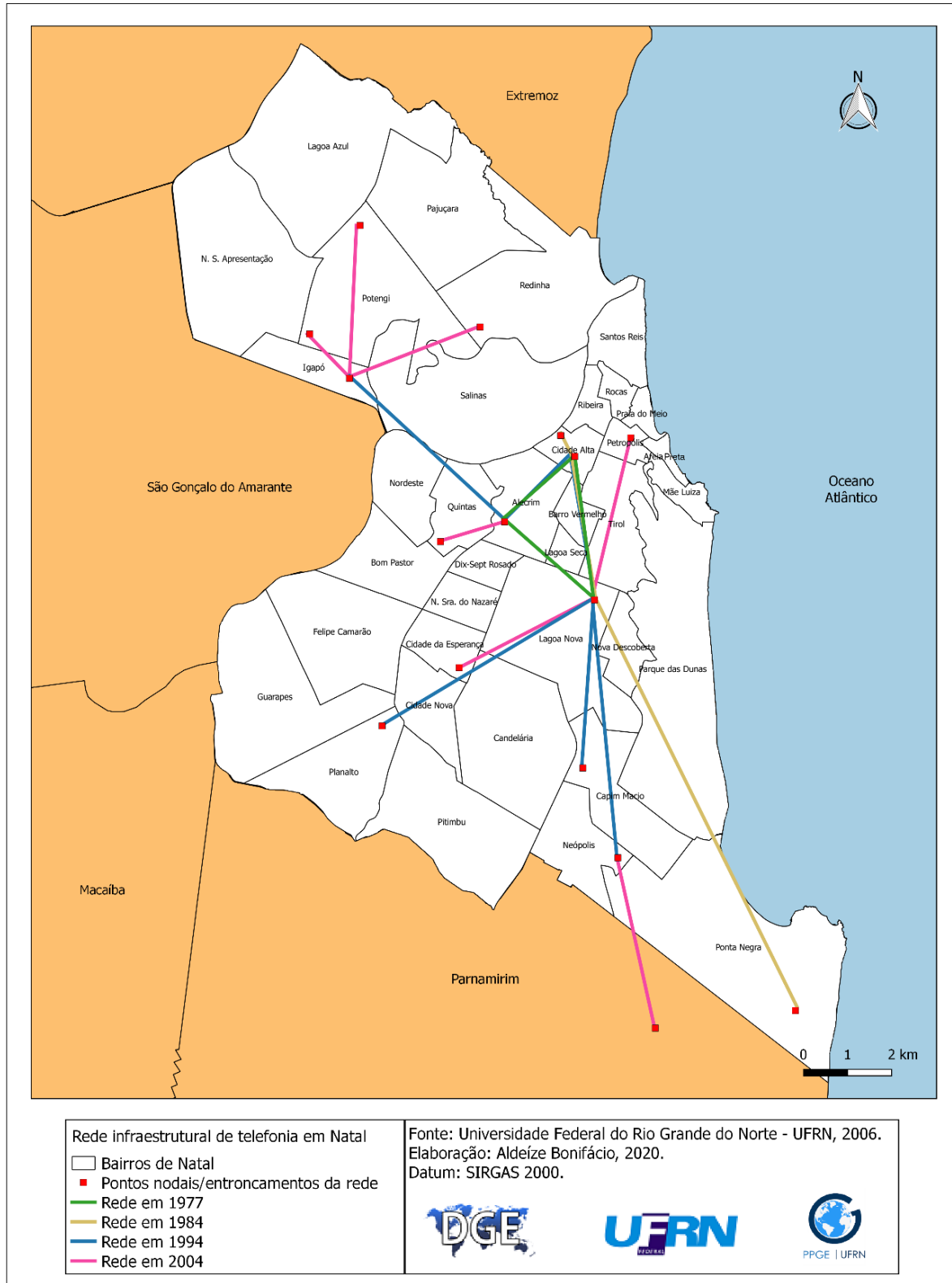
Todavia, os equipamentos técnicos são apenas uma das dimensões que perpassam a dimensão técnica da atividade de teleatendimento. A rede infraestrutural de telecomunicações apresenta-se como uma condicionante importante, tendo em vista a interação remota que está no cerne da atividade.

Perante o exposto, a rede de telecomunicações da RMN apresenta-se estruturada a partir de 85 Unidades Remotas de Assinantes (URAS) vinculadas à Centrais-Mães distribuídas em pontos estratégicos da região. Essa rede, formada por pontos de comunicação onde acontece uma comutação<sup>13</sup> de sinais (os nós) e pontos intermediários de interligação entre eles (os arcos), têm origem em Natal se irradiando para os outros municípios da RMN (UFRN, 2006), conforme expresso na Figura 19.

---

<sup>13</sup> Estabelecimento temporário de circuitos ou canais com a finalidade de assegurar comunicação entre dois pontos.

**Figura 19 – Pontos nodais da rede de telefonia em Natal/RN**



A partir da Figura 19 podemos observar que os pontos nodais ou entroncamento da rede de telecomunicações se localizam em bairros específicos e foram implantados em diferentes temporalidades. A rede original construída em 1977 se concentrava na área central da cidade, formando um triângulo entre os bairros Cidade Alta, Alecrim e Lagoa Nova.

Em 1984 a rede passa por sua primeira expansão em direção a parte mais extrema do bairro de Cidade Alta e Ponta Negra, conectando as Zonas Leste e Sul da cidade. Somente em 1994 as Zonas Norte e Oeste se integram a rede, que se expande efetivamente em 2004 alcançando a parte central da Zona Norte da cidade, e a partir de então se irradia para a outros municípios da RMN.

A conexão entre as Centrais-Mães, as URAS e os demais assinantes da RMN ocorre através de meios de transmissão físicos (pares de fios, cabos coaxiais, fibras óticas) ou pelo espaço livre (transmissão de rádio/*wireless*) (UFRN, 2006). Sendo que a base infraestrutural dos serviços de telefonia e de comunicação multimídia é compartilhada, e simultaneamente usada, pelas diversas prestadoras que atuam na RMN.

Quando sobreposos os dados sobre as prestadoras que atuam nos municípios que compõem a RMN e a tecnologia ofertada pelas mesmas, observamos que os municípios mais bem servidos são aqueles que apresentam uma maior proximidade territorial com Natal. Todavia, constata-se a existência de exceções, como o caso de Goianinha que apresenta uma diversificação de prestadoras em telecomunicações, sobretudo locais, e maior oferta de serviços em comunicação multimídia por meio de tecnologia de fibra ótica, com menor presença do acesso a internet via rádio.

No Quadro 5 podemos constatar que as principais empresas prestadoras de serviços de internet no território potiguar são a OI, a TIM, a VIVO e a Claro. Havendo, portanto, uma forte concorrência entre as mesmas e prestadoras regionais e locais, sobretudo nos municípios de Natal, Parnamirim, SGA, Ceará-Mirim, Macaíba e Goianinha.

**Quadro 5** – Prestadoras de serviços de *internet* por tecnologia ofertada na RMN – 2020

Municípios	Tecnologia/Prestadoras					
	Fibra		Rádio		DSSS**	LL*
Arês	Cortez <i>On Line</i>		Oi TIM	VIVO		Claro
Bom Jesus	Oi					Claro
Ceará-Mirim	Claro Oi	<i>Solintel</i> <i>Telebrás</i>	TIM VIVO	SKY		
Extremoz	Oi <i>Solintel</i>	<i>Telebrás</i>	Claro TIM	VIVO SKY		
Goianinha	Claro Oi <i>Solintel</i>	<i>Brisanet</i> Cortez <i>On Line</i> <i>AbrintAbramult</i>	TIM VIVO			
Ielmo Marinho			Claro Oi	VIVO		
Macaíba	Claro Oi TIM	Telebrás Brisanet	VIVO SKY		<i>Solintel</i>	
Maxaranguape	MGNET		Claro Oi	TIM VIVO		
Monte Alegre	<i>AbrintAbramult</i> Cortez <i>On Line</i>		Claro Oi	TIM VIVO		
Natal	Claro Oi TIM VIVO <i>Algar</i> <i>Telecom</i> <i>Abrint</i> <i>Abramult</i>	Telebrás Brisanet <i>Cabo Telecom</i> Eletronet <i>Level 3</i> RNP SKY				
Nísia Floresta	Oi Cortez <i>On Line</i>		Claro TIM	VIVO		
Parnamirim	Claro Oi TIM VIVO	Telebrás Brisanet <i>CaboTelecom</i>	SKY			
São Gonçalo do Amarante	Claro Oi TIM	Telebrás <i>CaboTelecom</i>	VIVO			
São José de Mipibu	Oi Brisanet	Cortez <i>On Line</i>	Claro TIM			
Vera Cruz	<i>AbrintAbramult</i>		Oi TIM	VIVO		Claro

Fonte: ANATEL, 2020.

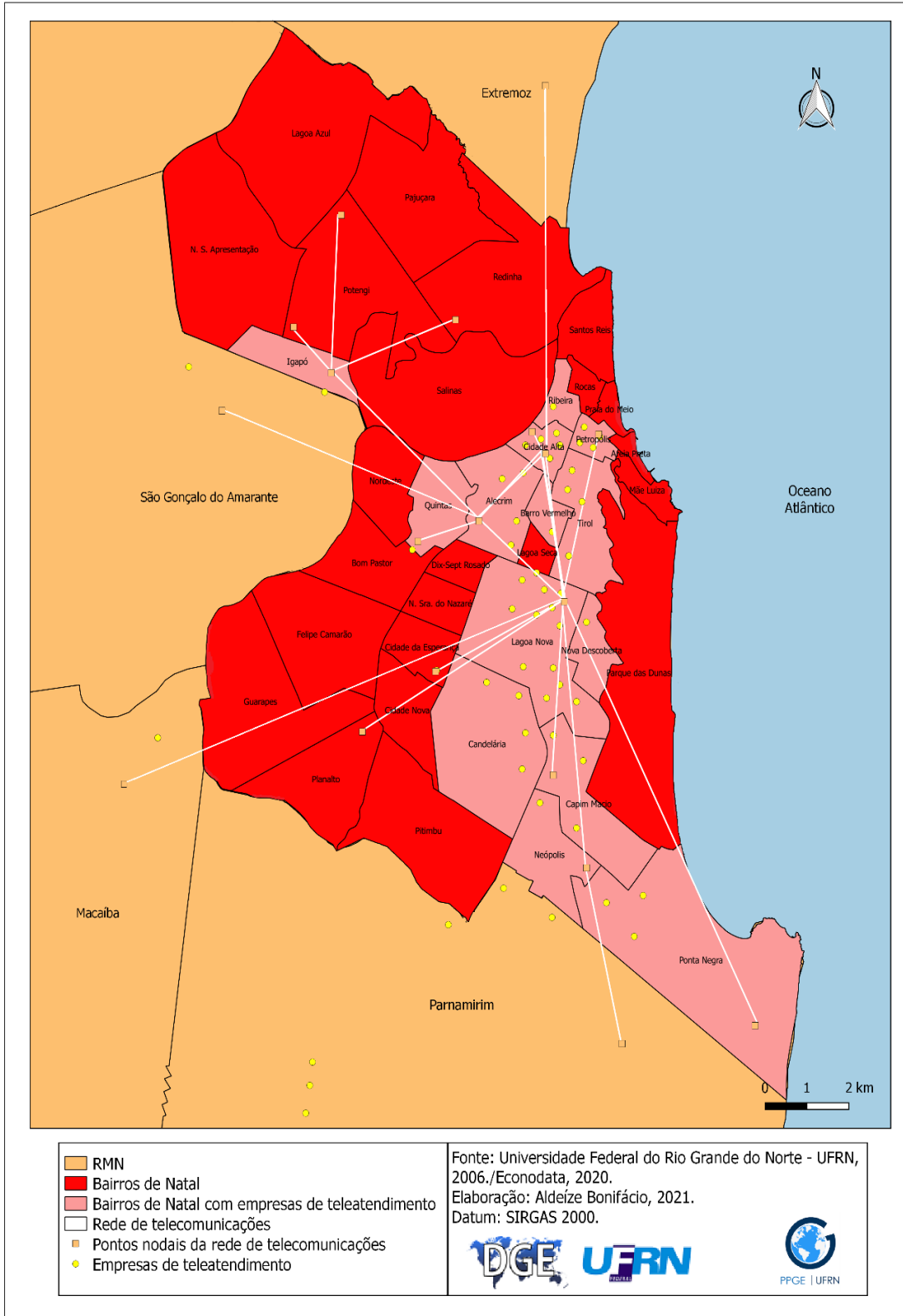
\*Leased Line

\*\*Spread Spectrum

Quando analisamos as variáveis infraestrutura base em telefonia, densidade da rede de fibra ótica e localização das empresas que exercem a atividade de teleatendimento, observamos que a questão infraestrutural é fundamental para compreendermos a espacialização do setor dentro da RMN. De modo geral, a atividade concentra-se no eixo

formado pelas zonas administrativas Leste e Sul, de onde parte o ramo central da rede de infraestrutura de telecomunicações da cidade, conforme expresso na Figura 20.

**Figura 20 – Sobreposição da infraestrutura técnica e localização das empresas de teleatendimento na RMN – 2020**



## **4.2 O setor de teleatendimento e as condicionantes sociais propícias a atividade na RMN**

No que tange às condicionantes sociais propícias à atividade de teleatendimento na RMN, os principais aspectos a serem analisados no presente tópico serão: a qualificação da mão de obra, com a escolarização enquanto um atrativo para as empresas de teleatendimento, sobretudo no que refere-se ao nível de instrução da população dos municípios em que a empresa se localiza e adjacências, que são recrutadas para seus quadros funcionais; a normatização do trabalho, que perpassa relações de controle e poder; e a questão jurídica e sindical, que reverberam nos custos salariais e/ou operacionais das empresas influenciando em suas estratégias territoriais.

### **4.2.1 A escolarização como atrativo para a implantação do setor de teleatendimento na RMN**

Durante muito tempo o teleatendimento foi visto, e ainda é, como uma atividade que não requer grandes qualificações ou habilidades dos trabalhadores, sendo um trabalho ideal para jovens e pessoas que possuam apenas o nível médio.

De fato, até pelo próprio histórico evolutivo do panorama educacional no país, o ensino médio é até hoje a formação da maioria da população, tendo em vista que muitos ainda ficam pelo caminho, sem concluí-lo, e poucos conseguem ingressar no ensino superior.

Todavia, com as mudanças políticas e econômicas vivenciadas nas últimas décadas, onde temos de um lado as novas exigências concorrenciais no mercado de telesserviços, e do outro a expansão do acesso ao ensino superior, as empresas de teleatendimento estão buscando cada vez mais o recrutamento de universitários ou graduados. E assim, apesar da maior parte do quadro efetivo das empresas de teleatendimento ainda ser composta por indivíduos com ensino médio completo, que é escolaridade mínima exigida, o nível superior funciona como um diferencial para as empresas, agregando valor aos seus serviços.

Existem cursos ou formações que se relacionam diretamente com a dinâmica operacional destas empresas e são bastante visados, no sentido de que os indivíduos portadores de tais formações podem ser aproveitados em outras linhas de frente dentro das centrais de atendimento.

Dentre os cursos mais “funcionais” no que tange a estrutura das empresas de teleatendimento estão os de Tecnologia da Informação, Administração, Recursos Humanos, Psicologia, Marketing, Publicidade e Línguas. Todavia, todos os cursos superiores são vistos de forma positiva, pois por mais que não sejam tão funcionais dentro da hierarquia estrutural

de operação dos telesserviços, agregam valor e poder de barganha nas negociações entre as prestadoras de teleatendimento e as empresas que compõem sua cartela de clientes.

Algumas empresas clientes já exigem de suas contratadas que a mão de obra direcionada a execução de seus serviços possuam nível superior, como no caso dos bancos, ou que dominem algum idioma, caso de algumas agências de viagem ou instituições de ensino. A fluência em um idioma estrangeiro está condicionada ao tipo de produto ou cliente com o qual o profissional de teleatendimento terá que lidar.

Desta forma, quando observamos a questão da qualificação do pessoal ocupado na RMN, temos Natal e Parnamirim como os municípios que apresentam um maior percentual de indivíduos com nível superior (completo e incompleto). Sendo que as outras localidades que configuram a sua região metropolitana apresentam percentuais em torno de 11 a 27% do total da sua população acima de 18 anos com nível superior, conforme expresso na Tabela 14.

**Tabela 14** – Percentual da população na RMN acima de 18 anos com nível superior – 2010

Município	População acima de 18 anos	Nível de instrução (%)		
		Superior incompleto	Superior completo	% Total
Arês	8.550	19,37	2,89	22,26
Bom Jesus	6.082	13,65	2,85	16,50
Ceará-Mirim	44.263	18,75	3,15	21,90
Extremoz	16.149	22,61	3,32	25,93
Goianinha	14.564	18,61	2,53	21,14
Ielmo Marinho	7.834	10,45	1,05	11,50
Macaíba	46.128	20,27	3,04	23,31
Maxaranguape	6.473	14,30	2,36	16,66
Monte Alegre	13.428	15,38	2,87	18,25
Natal	586.716	34,38	12,11	46,49
Nísia Floresta	15.484	16,87	4,04	20,91
Parnamirim	143.329	37,43	13,33	50,76
São Gonçalo do Amarante	58.664	25,01	2,48	27,49
São José de Mipibu	25.622	15,97	3,49	19,46
Vera Cruz	7.003	16,71	2,27	18,98

Fonte: Censo Demográfico do IBGE, 2010.

Apesar de defasados, os dados da Tabela 14 refletem a espacialização da rede de ensino superior no RN e as políticas de expansão ao acesso a este nível de ensino. Neste contexto, Natal (46,49%), Parnamirim (50,76%) e SGA (27,49%) são os municípios que apresentam um maior percentual da sua população acima de 18 anos com nível superior, sendo também aqueles que apresentam grandes contingentes de pessoal ocupado na atividade de teleatendimento no contexto potiguar, conforme expresso na Tabela 15.



**Tabela 15** – Escolaridade do pessoal ocupado na atividade de teleatendimento na RMN - 2009 a 2019

Município	Nível	Período									
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Natal	Médio	164	391	626	1.368	1.174	1.103	952	1.083	2.456	2.907
	Superior	15	6	165	625	777	643	665	837	928	1.111
	<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>397</b>	<b>791</b>	<b>1.993</b>	<b>1.951</b>	<b>1.746</b>	<b>1.617</b>	<b>1.920</b>	<b>3.384</b>	<b>4.018</b>
Parnamirim	Médio	----	----	----	----	----	----	975	1.971	1.794	3.066
	Superior	----	----	----	----	----	----	373	834	727	1.048
	<b>Total</b>	<b>----</b>	<b>----</b>	<b>----</b>	<b>----</b>	<b>----</b>	<b>----</b>	<b>1.348</b>	<b>2.805</b>	<b>2.521</b>	<b>4.114</b>
SGA	Médio	----	----	----	91	2.678	2.357	1.711	1.536	26	0
	Superior	----	----	----	20	560	583	473	454	6	0
	<b>Total</b>	<b>----</b>	<b>----</b>	<b>----</b>	<b>111</b>	<b>3.238</b>	<b>2.940</b>	<b>2.184</b>	<b>1.990</b>	<b>32</b>	<b>0</b>
Rio Grande do Norte	Médio	168	397	637	2.121	7.283	5.849	5.685	6.630	5.909	7.648
	Superior	15	6	166	822	1.953	1.653	2.007	2.555	2.030	2.546
	<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>403</b>	<b>803</b>	<b>2.943</b>	<b>9.336</b>	<b>7.502</b>	<b>7.642</b>	<b>9.185</b>	<b>7.939</b>	<b>10.194</b>

Fonte: MTE/SPPE/DES/CGET - CAGED, 2019.

Quando analisamos os dados sobre a escolaridade do pessoal ocupado no setor de teleatendimento na RMN expressos na Tabela 15, observamos que apesar do setor ainda ser marcado pela presença de indivíduos com formação em nível médio, acompanhando a tendência nacional da indústria de teleatendimento, o pessoal ocupado na atividade com nível superior vem aumentando ao longo dos anos.

Em 2013, quando se inicia o movimento de expansão da atividade de teleatendimento para outros municípios da RMN, Natal e SGA apresentavam juntos um total de 2.104 indivíduos ocupados no setor de teleatendimento, sendo que 30,6% dessa população, ou seja, 645 indivíduos possuíam nível superior.

Em 2016, dos 5.149 indivíduos ocupados na atividade de teleatendimento na RMN (em Natal, Parnamirim e SGA), cerca 29,3% (1.511 indivíduos) possuíam nível superior, enquanto que em 2017 esse percentual sobe para 31,6%, visto que das 6.715 pessoas ocupadas no setor 2.125 tinham nível superior.

Os dados referentes ao setor de teleatendimento da RMN no período de 2018 e 2019 apresentam inconsistências, tendo em vista que os números do município de SGA, que possui em seu território uma empresa de grande porte com mais de 1.000 funcionários não foram divulgados pela base do CAGED em 2019.

Apesar dos dados parciais, observamos que a RMN contava com 8.132 indivíduos ocupados na atividade de teleatendimento em 2019, sendo que 26,5% deste contingente, ou seja, 2.159 indivíduos apresentavam nível superior. Logo, tendo em vista o padrão de pessoal ocupado no setor com nível superior na RMN ao longo dos anos, podemos inferir que existe uma tendência de crescimento no número de universitários e indivíduos com formação

superior completa e que o percentual representativo para 2019, caso os dados apresentados pelo CAGED estivessem completos, ultrapassaria o percentual obtido (26,5%) para o referido ano.

Cabe frisar que ao compararmos o total de ocupados no setor de teleatendimento com nível superior na RMN com o total apresentado no estado, a RMN apresentou representatividade em torno de 75,3%, 83,1%, 81,8% e 84,8%, nos anos de 2016, 2017, 2018, e 2019 respectivamente. Conforme exposto na Tabela 16.

**Tabela 16** – Percentual de ocupados no setor de teleatendimento na RMN com nível superior em relação aos ocupados no setor com nível superior no RN – 2016 a 2019

Nível de escolaridade		Período			
		2016	2017	2018	2019
Ensino superior	RMN	1.511	2.125	1.661	2.159
	RN	2.007	2.555	2.030	2.546
	Percentual (%)	75,3%	83,1%	81,8%	84,8%

Fonte: MTE/SPPE/DES/CGET - CAGED, 2019.

Desta forma, constata-se que a maior disponibilidade de mão de obra com nível superior também atua como fator de atratividade para a indústria de teleatendimento, tendo em vista que o perfil universitário nos últimos anos vem se consolidando como uma variável chave para atender as exigências cada vez mais complexas das empresas-clientes do setor.

Como poucos municípios atendem simultaneamente às exigências técnicas, normativas e de qualificação profissional buscadas por estas empresas, “a importância econômica de Natal que lhe confere a condição de núcleo central, com destaque para a prestação de serviços”, sobretudo os educacionais que respondem por boa parte da “formação de recursos humanos qualificados no estado” (SILVA; GOMES, 2007, p. 10), garante que a RMN se configure enquanto um ponto nodal importante para a indústria de teleatendimento.

#### 4.2.2 Controle e poder: o arcabouço normativo do trabalho no setor de teleatendimento na RMN

A questão do trabalho é um fator importante dentro do setor de teleatendimento, tendo em vista que a atividade é intensiva em trabalho e geradora de emprego por excelência, de modo que a expansão dessa indústria representa para os governantes locais/regionais

oportunidades de desenvolvimento econômico e geração de postos de trabalho (SILVA NETO, 2005).

O trabalho enquanto base fundante da vida material possui uma expressão geográfica e é uma variável importante na equação de implantação e permanência do setor de *contact centers* na RMN, visto que o trabalho nestas empresas ocorre de forma a aliar a dimensão técnica a normativa, e perpassa construções subjetivas que envolvem a dimensão do controle e do poder.

Como ressalta Tomaz Júnior (2006, p. 1), a questão trabalhista é um fator importante no que concerne “a transferência de atividades produtivas e reabre o debate sobre a política industrial, tributária e fiscal”. Sendo necessário a compreensão dos mecanismos internos a atividade de teleatendimento que permeiam a dimensão da sua normatização.

A norma, [na análise geográfica] pode ser vista como o resultado da tensão e/ou da harmonia entre objetos e ações que constituem o espaço geográfico; dito de outro modo, como decorrência da indissociabilidade entre configuração territorial e uso do território, determinantes de diferentes tipos de normas. (ANTAS JÚNIOR, 2005, p. 71).

Destarte, a primeira tensão que observamos no que tange a indústria de teleatendimento decorre do fato do setor ser um dos que mais empregam no país, como demonstram dados do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e da ABT. Nesse sentido, a tensão gerada pelo grande contingente de mão de obra mobilizado e as estratégias de manutenção de custos operacionais cada vez mais baixos, colocam em relevo a questão da técnica e da norma no âmbito do processo de deslocalização do trabalho, com a possibilidade de contratação além das fronteiras locais, estaduais e regionais.

E uma vez que a massificação do uso das TICs, com a transmissão de dados de forma automática e em tempo real, permitiu a expansão do trabalho nos serviços virtuais e uma nova divisão internacional do trabalho na qual a RMN se integra à indústria de teleatendimento brasileira, a tecnologia que perpassa esta atividade laboral é importante para compreendermos as relações de poder que se estabelecem no setor de teleatendimento.

Na normatização interna a atividade de teleatendimento “a tecnologia opera como fator de disciplina do trabalho e compõem um conjunto de mecanismos responsáveis por uma verdadeira arquitetura do controle” (DUTRA, 2014, p. 87). O que na perspectiva de Foucault (1999), ao abordar a disciplina como forma de dominação de corpos, se traduz numa “mecânica do poder”.

As relações de poder estão presentes nas centrais de teleatendimento e se materializam através da condução meticulosa do trabalho, por meio da utilização de *scripts* ou da constante vigilância dos supervisores aliada a um ritmo intenso e contínuo de trabalho para o cumprimento das metas empresariais.

Esse cenário obtém respaldo na normatização do trabalho do setor de teleatendimento, na qual temos a ação regulatória da ANATEL ao normatizar as condições quanto ao tempo de espera dos clientes para o atendimento e a qualidade dos mesmos, e as normatizações sociais, tendo em vista que a norma enquanto engrenagem do poder ou do controle não implica apenas no controle intenso do tempo gasto em cada ligação e na tentativa de eliminação dos tempos mortos do trabalho (DUTRA, 2014).

Implica também a perspectiva do corpo enquanto objeto e alvo do poder, no sentido de que nestas empresas se valoriza o “corpo que se manipula, se modela, se treina, que obedece, responde, se torna hábil. [...] Um corpo que pode ser submetido, que pode ser utilizado, que pode ser transformado e aperfeiçoado” (FOUCAULT, 1999, p. 163).

Nas normatizações sociais, as concepções imagéticas de determinados segmentos da população repercutem nas estratégias empresariais. Desta forma, os jovens são o principal foco de recrutamento das empresas de teleatendimento por serem considerados mais aptos para lidar com as frequentes transformações na base operacional e tecnológica que perpassam a atividade. Além de serem considerados mais flexíveis diante das constantes mudanças nas informações, serviços prestados e procedimentos internos das empresas.

Esse construto imagético se materializa, conforme exposto no estudo desenvolvido por Silva (2018), na predominância de jovens entre 18 e 25 anos que possuem uma representatividade de 55% do pessoal ocupado no setor.

Outros aspectos também devem ser considerados nesta equação, dentre os quais, a menor vivência trabalhista do jovem, o que possibilita um melhor “adestramento” quanto às regras e procedimentos das empresas. Ou seja, indivíduos livres da influência de um corpo social que coloque em risco a sua “docilidade” (FOUCAULT, 1999).

Portanto, esta preferência estaria mais ligada ao conceito de relação trabalhista praticada pelas empresas, que preferem esse segmento social por considerá-lo pouco informado sobre seus direitos e sem consciência política sobre as formas de organização trabalhistas.

Neste sentido, constatamos que entre os municípios que conformam o setor de teleatendimento da região (Natal, Parnamirim e SGA) existe a predominância de indivíduos

entre 18 e 29 anos, que abrange em torno de 80% do pessoal ocupado na atividade no período de 2010 a 2019, conforme os dados da Tabela 17.

**Tabela 17** – Faixa etária do pessoal ocupado no setor de teleatendimento na RMN - 2010 a 2019

Recorte espacial	Faixa etária	Período									
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
RMN	18 a 24	121	229	511	1.375	3.116	2.660	2.631	3.442	3.092	4.009
	25 a 29	34	105	185	429	1.111	1.183	1.377	1.789	1.598	2.218
	30 a 39	18	46	80	247	825	722	951	740	1.075	1.609
	40 a 49	6	17	10	47	126	105	163	200	148	266
	+ de 50	0	0	5	6	11	16	27	44	24	30
	<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>397</b>	<b>791</b>	<b>2.104</b>	<b>5.189</b>	<b>4.686</b>	<b>5.149</b>	<b>6.215</b>	<b>5.937</b>	<b>8.132</b>
RN	18 a 24	124	223	517	1.785	5.457	4.348	4.251	5.004	4.373	5.408
	25 a 29	34	105	185	616	2.050	1.760	1.894	2.282	1.987	2.575
	30 a 39	18	46	81	434	1.480	1.139	1.274	1.568	1.328	1.841
	40 a 49	7	18	15	96	317	216	231	277	216	325
	+ de 50	0	0	5	12	32	39	42	54	35	45
	<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>403</b>	<b>803</b>	<b>2.943</b>	<b>9.336</b>	<b>7.502</b>	<b>7.692</b>	<b>9.185</b>	<b>7.939</b>	<b>10.194</b>

Fonte: MTE/SPPE/DES/CGET - CAGED, 2019.

Todavia, apesar dos jovens serem maioria no setor, observamos que na RMN se estabelece um novo panorama com a presença crescente de profissionais entre 30 e 49 anos. O que parece demonstrar que existe uma tendência de certa profissionalização do teleatendente na região. Situação evidenciada quando contrapomos as duas faixas etárias (18 a 29 e 30 a 49) em termos percentuais ao longo do período de 2010 a 2019, conforme exposto na Tabela 18.

**Tabela 18** – Percentual do pessoal ocupado na RMN entre 18-29 e 30-49 anos no setor de teleatendimento - 2010 a 2019.

Faixa etária	Período									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	<b>RMN</b>									
18 a 29	81%	84,1%	88%	85,7%	81,4%	82%	77,9%	84,2%	79%	76,6%
30 a 49	13,4%	15,9%	11,4%	14%	18,3%	17,6%	21,6%	15,1%	20,6%	23%
	<b>RN</b>									
18 a 29	86,3%	81,4%	87,4%	81,6%	80,4%	81,4%	80%	79,3%	80,1%	78,3%
30 a 49	13,7%	15,9%	12%	18%	19,2%	16,1%	19,6%	20,1%	19,4%	21,2%

Fonte: MTE/SPPE/DES/CGET - CAGED, 2019.

Esse movimento no perfil etário dos teleatendentes da RMN parece refletir menores índices de rotatividade nas empresas de telesserviços, e nos remete a outras questões, como a capacidade do mercado de trabalho formal em absorver a população da região, o que faz com que permanecer trabalhando na área de teleatendimento seja uma oportunidade relevante.

A mesma tendência pode ser observada no que concerne aos dados estaduais, tendo em vista que a maior parte das empresas de teleatendimento se encontram na RMN impactando o desempenho geral do estado. Todavia, seria interessante um estudo comparativo para constatar se o ponto nodal de teleatendimento de Mossoró apresenta dinâmica semelhante no que tange ao setor, refutando ou confirmando os dados secundários obtidos através do CAGED.

A presença de mulheres, que nos anos 2000 representam 75% do total de profissionais no setor de teleatendimento brasileiro, também reflete a adoção de imagens sociais. Nos quais temos, por exemplo, construções que remetem a preferência geral das pessoas em falar ao telefone com indivíduos do sexo feminino, conforme apontado por Vasconcelos (2013).

Essa construção social do feminino também reverbera no setor de teleatendimento no que tange a adoção da ideia de que o perfil feminino é aquele que apresenta características que as qualificam para o atendimento, dentre as quais, paciência, capacidade de ouvir, delicadeza no trato com os clientes, flexibilidade, adaptabilidade, cordialidade, empatia, comunicação e maior tolerância em relação a trabalhos monótonos e repetitivos.

Entretanto, apesar dos estereótipos criados e adotados pelo setor de teleatendimento, observamos mudanças no perfil do pessoal ocupado na atividade ao longo da última década. Percebemos que apesar do gênero feminino ainda ser predominante no setor houve uma redução do seu efetivo, que atualmente representa cerca de 65% do total do pessoal ocupado no telesserviço (SILVA, 2018).

Na RMN, embora a presença feminina seja predominante nas empresas de teleatendimento variando em termos percentuais máximos e mínimos entre 66,2% (em 2014) e 51,9% (em 2011) no período entre 2010 a 2019, observamos que o número de indivíduos do sexo masculino ocupados na atividade vem crescendo na região, sobretudo a partir de 2017, conforme exposto na Tabela 19. A presença masculina no setor oscilou entre 33,8% em 2014, menor percentual apresentado, e 48,1% em 2011, maior índice alcançado.

**Tabela 19** – Gênero do pessoal ocupado no setor de teleatendimento na RMN - 2010 a 2019

Recorte espacial	Gênero	Período									
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
RMN	Fem.	102	206	471	1.301	3.437	3.028	3.167	3.936	3.504	4.966
	Masc.	77	191	320	803	1.752	1.658	1.982	2.779	2.433	3.166
	<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>397</b>	<b>791</b>	<b>2.104</b>	<b>5.189</b>	<b>4.686</b>	<b>5.149</b>	<b>6.715</b>	<b>5.937</b>	<b>8.129</b>
RN	Fem.	106	210	480	1.932	6.304	4.927	4.717	5.482	4.680	6.247
	Masc.	77	193	323	1.011	3.032	2.575	2.975	3.703	3.259	3.947
	<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>403</b>	<b>803</b>	<b>2.943</b>	<b>9.336</b>	<b>7.502</b>	<b>7.692</b>	<b>9.185</b>	<b>7.939</b>	<b>10.194</b>

Fonte: MTE/SPPE/DES/CGET - CAGED, 2019.

Estudos indicam uma relação direta entre a redução relativa do público feminino no setor de teleatendimento e a absorção de grupos que outrora eram altamente excluídos do mercado de trabalho em decorrência de sua opção sexual ou dissonância com o “ideário estético predominante”, caso dos homossexuais, transexuais, negros, obesos, portadores de necessidades especiais. Uma vez que a rotina laboral virtual ocorre de forma que os atendentes “não são vistos pelas pessoas com quem se relacionam, apenas ouvidos” (VASCONCELOS, 2013, p. 25).

Jovens, mulheres e outros segmentos sociais absorvidos pelo setor de teleatendimento colocam em foco a questão do discurso enquanto mecanismo de poder e ação normatizadora. Visto que “somos julgados, condenados, classificados, obrigados a desempenhar tarefas e destinados a um certo modo de viver ou morrer em função dos discursos verdadeiros que trazem consigo efeitos específicos de poder”, e enfatizam as “contradições no seio das normas” (FOUCAULT, 1998, p. 101).

Não cabe aqui, porém, apontar um discurso verdadeiro, e sim, tecer algumas considerações entre teoria e realidade, visto que embasados em Foucault temos alguns caminhos de aproximação com nosso objeto de estudo. E um deles é a questão da relação que “se exerce continuamente através da vigilância, [...] do poder disciplinar” (FOUCAULT, 1998, p. 105), onde temos o discurso da norma enquanto normalização de uma disciplina que, por vezes, choca-se com os sistemas jurídicos se fazendo necessário um discurso mediador, neutralizante.

Nesta perspectiva, o poder nas centrais de teleatendimento se manifesta por meio da vigilância permanente, seja através da monitoração dos atendimentos realizados em tempo real ou *a posteriori*.

Para Vasconcelos (2013, p.10), “a constante vigilância causa medo e submete as pessoas à auto-vigilância, [e assim,] as chefias ampliam seus poderes suprimindo o coletivo” em prol do individualismo. Todavia, essa vigilância também apresenta pontos positivos, entre

os quais, o controle da produtividade e a qualidade dos atendimentos, assim como, a segurança dos profissionais contra pessoas mal intencionadas.

A rotina na atividade de teleatendimento que segue condições rígidas de controle, com a alta especialização do trabalho, associa o trabalho em grupo à individualização das relações, estimulando a cooperação ao mesmo tempo em que fortalece a concorrência entre os trabalhadores (ANTUNES, 1999).

Essa dinâmica é importante para compreendermos a identificação dos profissionais do setor quanto a atividade que exercem, e o impacto que essa conscientização exerce na categoria, tendo em vista a questão da representação sindical e os processos judiciais que cercam o teleatendimento e os trabalhadores que atuam nessa indústria.

A especialização que conforma a divisão entre os profissionais que exercem a função de teleatendente em áreas conforme o serviço a ser prestado dificulta a identificação e o registro dos indivíduos que trabalham com o telesserviços, com impactos nas relações que se estabelecem dentro da própria categoria com uma não identificação.

Além disso, a falta de uma legislação voltada aos trabalhadores do setor, já que esta volta-se mais para o direito dos clientes e para a regulação do serviço nas centrais de teleatendimento, faz com que se estabeleçam conflitos que tem por base a incompreensão da face subjetiva do trabalho do teleatendente. Uma vez que “a interação é a face humana do trabalho, mas o operador é a empresa para o cliente e não um sujeito” (ROSENFELD, 2009, p. 177).

#### 4.2.3 Sindicalismo, judicialização e o setor de teleatendimento na RMN

Como as empresas elegem territórios que apresentem instituições e normas favoráveis ao seu funcionamento, a questão sindical e a judicialização são fatores que devem ser levados em conta quando analisamos o setor de teleatendimento na RMN.

Os trabalhadores do setor de teleatendimento possuem representatividade coletiva através da sua filiação ao Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações (SINTTEL), conforme expresso no Quadro 6.



**Quadro 6 - Representação do SINTTEL em termos de registro sindical**

<b>Categorias de trabalhadores</b>
Trabalhadores em empresas de telecomunicações
Trabalhadores em empresas de transmissão de dados e correio eletrônico
Trabalhadores em empresas de telefonia móvel celular
Trabalhadores em empresas que fornecem serviços troncalizados de comunicação
Trabalhadores em empresas de radiochamada
Trabalhadores em empresas de telemarketing e centros de atendimento ( <i>call center</i> )
Trabalhadores em empresas de projeto, construção e instalação de equipamentos e meios físicos de transmissão de sinal
Operadoras de mesas telefônicas (telefonistas)
Trabalhadores em empresas terceirizadas por empresas de telecomunicações
Trabalhadores em atividades idênticas, similares ou conexas com telecomunicações, tais como trabalhadores em empresas provedoras de acesso à internet

Fonte: SINTTEL, 2020.

Em suma, o SINTTEL no Rio Grande do Norte representa todos os trabalhadores que, direta ou indiretamente, atuam no setor das telecomunicações no estado, e possui unidades em Natal e Mossoró, que também são os municípios que possuem filiais de grandes empresas de *contact centers* no estado.

A questão sindical perpassa a identificação dos indivíduos enquanto categoria de trabalhadores e organização coletiva e influencia de forma considerável as estratégias territoriais das empresas. Nesta perspectiva, uma das grandes dificuldades dos dirigentes sindicais frente ao setor de teleatendimento é a concepção de que o trabalho nessa indústria é algo passageiro.

Os universitários, sobretudo, utilizam o trabalho em teleatendimento como temporário enquanto melhores oportunidades não surgem e/ou apenas como uma forma de bancar sua formação superior, sem grandes comprometimentos quanto aos direitos trabalhistas no setor.

Todavia, o maior número de empresas em uma dada localidade, conforme apontado por dirigentes sindicais, fez com que os profissionais que trabalham com o teleatendimento passassem de uma empresa para outra adquirindo experiência e habilidades que os fazem pensar na função exercida como algo não mais transitório, mas como uma profissão, desejando melhorias para sua categoria.

Segundo Costa (2019, p. 105), a diversificação das atividades do setor de teleatendimento produz “uma fragmentação da categoria e a conseqüente dificuldade de unificação e mobilização em torno de pautas comuns”. Um ponto interessante observado pela referida autora diz respeito ao fato das condições de trabalho dos teleatendentes dentro da mesma empresa variarem conforme o contratante do serviço ao qual ele está vinculado.

Desta forma, um operador pode ter melhores benefícios e metas mais realistas em detrimento de um colega que executa a mesma função, mas para outro contratante da empresa. Isso constitui um grande desafio para os sindicatos que precisam lidar com inúmeras especificidades e multiplicidade de situações.

Essa dinâmica se particulariza tendo em vista as diferenças inter e intraregionais. A Região Nordeste concentra a base operacional de empresas que oferecem os menores salários e benefícios. Mas quando comparamos dois recortes espaciais dentro de uma mesma região, como no caso do setor de teleatendimento no Rio Grande do Norte e em Pernambuco, por exemplo, que conformam dois dos pontos nodais da rede de teleatendimento brasileira na região Nordeste, observamos diferenças substanciais, sobretudo no que refere-se ao contexto de mobilizações coletivas.

Se por um lado temos estudos como o realizado por Costa (2019) que descrevem uma série de intervenções sindicais realizadas no setor de teleatendimento pernambucano que chegaram a lograr paralisações totais das operações das empresas, por outro lado temos a inexistência de interferências substanciais no setor de telesserviços da RMN por parte do SINTTEL-RN.

Mesmo antes do contexto pandêmico que vivenciamos a partir de 2020 foram identificadas situações irregulares, como demissões em massa sem notificação ao Ministério do Trabalho, jornadas de trabalho maiores que as permitidas por lei, entre outras situações. E em nenhuma destas ocorrências houve paralisação das atividades ou uma intervenção sindical efetiva em prol dos trabalhadores, apesar das denúncias de irregularidades realizadas pelos próprios funcionários das empresas.

Nessa perspectiva, reproduzimos trechos que relatam o posicionamento sindical pernambucano em algumas situações específicas perfeitamente extrapoláveis para o caso do setor de teleatendimento da RMN.

Em 2011, aproveitando a visita da então presidenta Dilma Rouseff para a inauguração de um *call center* em Santo Amaro, cerca de 200 operadores de teleatendimento realizaram um protesto contra as condições de trabalho do lado de fora do prédio da empresa. A mobilização foi organizada pelo Sintelmarketing/PE e teve o intuito de pressionar a fiscalização do setor de teleatendimento. O presidente do sindicato, Tiago Santos, responsabilizou a empresa por duas mortes de funcionárias que morreram a caminho do hospital depois de passar mal durante o turno de trabalho, e reclamou que funcionários recebiam menos de um salário mínimo (R\$ 545) após descontos. (COSTA, 2019, p. 110).

Em novembro de 2017, foi a vez dos trabalhadores da empresa Teleinformações. O protesto foi motivado porque cerca de 300 trabalhadores que foram demitidos sem justa causa. Em janeiro de 2018, os trabalhadores retomaram com as mobilizações

coletivas, protestando contra o não pagamento dos salários de dezembro, por não poderem gozar as férias, contra as más condições de trabalho e pelo direito à rescisão formal do contrato de trabalho sem a qual as pessoas demitidas ficam impedidas de receber as verbas rescisórias. (COSTA, 2019, p. 211).

O SINTTEL-RN trabalha numa perspectiva apaziguadora na qual se realizam frequentes acordos coletivos que, segundo a alegação dos profissionais da área, não têm por base a devida participação dos trabalhadores que atuam com o teleatendimento nestas empresas. O discurso sindical é visto com descrédito, sobretudo diante do contexto de mudança na CLT que impactou o setor de telesserviços.

Para os profissionais que atuam nas empresas de teleatendimento as mudanças na CLT representaram um retrocesso na luta por melhores condições de trabalho no setor. Principalmente no contexto pandêmico no qual a atividade é considerada um serviço essencial, mas sem que os funcionários destas empresas recebam a atenção necessária.

A adoção do *home office* libera a empresa de implicações legais, mas acarreta mais custos ao trabalhador que tem a dinâmica familiar alterada pela jornada de trabalho domiciliar, impactos no seu desempenho devido ao ambiente não propício ao exercício da atividade, e conseqüente aumento das cobranças por metas e qualidade dos atendimentos, fora o aumento nas contas de luz e os custos da adesão a melhores pacotes de internet ou aquisição dos mesmos.

Segundo o SINTTEL-RN<sup>14</sup>, a Teleperformance possui cerca de 60% do seu quadro de funcionários no RN em regime de *home office*. Todavia, a empresa não garante por meio do acordo coletivo de trabalho emergencial àqueles que estão usando suas casas – mobiliário, energia elétrica – uma ajuda financeira para custeio mensal de um plano de internet e da energia residencial, muito menos, as condições ergonômicas adequadas.

O acordo firmado que vigorou até dezembro de 2020 estabeleceu que os trabalhadores teriam direito a manutenção dos vales refeição de forma integral, assim como, do plano de saúde/médico, mas ocorreria a suspensão do pagamento de horas extras. E assim, perante a permanência do trabalho em *home office* e o descontentamento dos profissionais que atuam no setor, uma nova proposta está sendo negociada tentando garantir uma ajuda financeira mensal para os teleatendentes em *home office*.

---

<sup>14</sup> Disponível em: <http://sinttelrn.org.br/s/sinttel-consegue-nova-proposta-da-teleperformance/>. Acesso em: mar. 2021.

Em suma, endossados pela nova CLT, as empresas não se responsabilizam pelos custos advindos do trabalho *home office*, e desta forma, constata-se que diante dos conflitos de interesses entre teleatendentes e empresas se instaurou na RMN um sistema híbrido, no qual quem alega não ter condições de executar o serviço em *home office* devido a condições técnicas permanece trabalhando nas empresas dentro do percentual estabelecido pelos protocolos de biossegurança do Covid-19.

Destarte, em algumas empresas situadas na RMN se fez necessário a invenção do Ministério do Trabalho para que as mesmas respeitassem os protocolos de segurança referentes a Covid-19. E para tanto, os próprios teleatendentes tiveram que realizar as denúncias ao órgão responsável.

Um caso interessante que despontou neste contexto pandêmico foi o do *Contact Center Riachuelo*, que permitiu que os funcionários levassem o equipamento da empresa para casa, apesar dos custos com o transporte de todo o maquinário e mobiliário ficar a cargo do trabalhador, assim como a responsabilidade por possíveis danos a propriedade da empresa. Contudo, em outros casos, os computadores, material de escritório e periféricos ficaram a encargo dos teleatendentes.

Segundo o SINTTEL-RN<sup>15</sup>, apesar do acordo coletivo de trabalho emergencial estabelecido determinar que o custeio de despesas decorrentes da prestação de serviço em teletrabalho, energia elétrica, acesso à internet, etc., fiquem sob a responsabilidade do empregado, a empresa *Contact Center Riachuelo* fornece um auxílio *home office*, que tem origem na transposição do vale transporte e do auxílio creche daqueles que não estavam prestando serviço nas dependências da empresa para um auxílio *internet*.

Em suma, no acordo firmado houve a manutenção dos vales alimentação/refeição, da assistência médica (planos de saúde e odontológico), do auxílio portadores de necessidades especiais (PNE) nos valores praticados, sem reajuste, do banco de horas e do pagamento da Participação nos Lucros e Resultados (PLR) da empresa.

A suspensão do contrato de trabalho foi adotada pela empresa, podendo se estender por até 3 meses por funcionário, com o restabelecimento da atividade laboral e da normalização da condição salarial após o período estabelecido. Assim como, férias antecipadas, gozadas integralmente, por 30 dias corridos, ou parciais, de 15 dias, com posterior gozo do período restante. A redução da jornada de trabalho e dos salários não foi adotada pela empresa.

---

<sup>15</sup> Disponível em: <http://sinttelrn.org.br/s/contact-center-riachuelo-ccr-implantara-acordo-coletivo-de-trabalho-emergencial/>. Acesso em: mar. 2021.

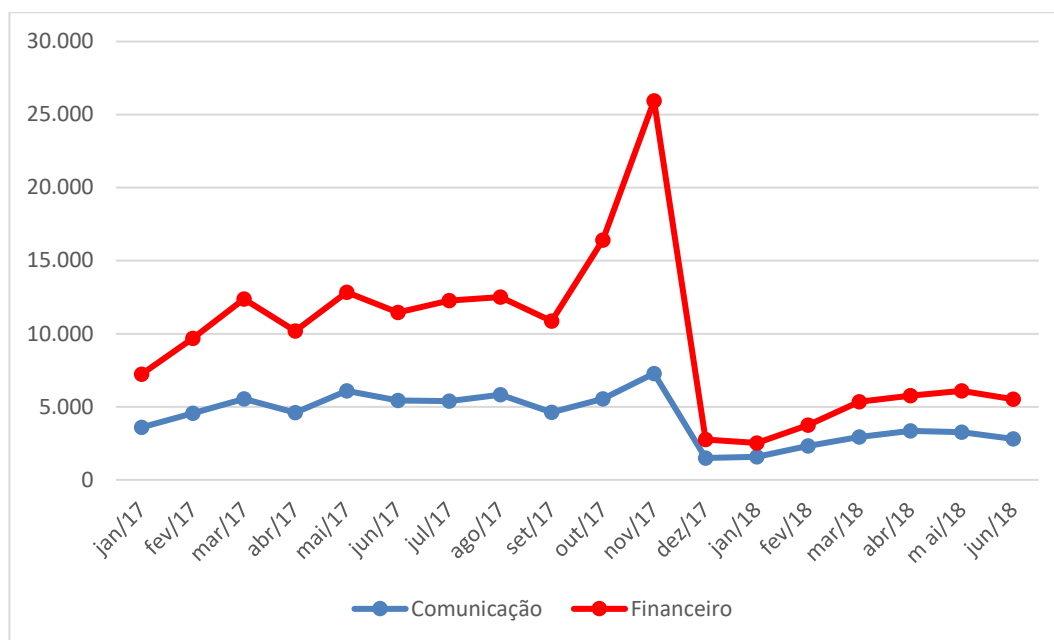
Todavia, para Cláudio Tartarini assessor jurídico da ABT, entidade que representa o setor patronal das empresas de telesserviços, a reforma trabalhista trouxe mais segurança jurídica para as empresas do setor e, conseqüentemente, diminuiu o número de processos contra empresas de telesserviços na Justiça do Trabalho. Sendo que a principal razão apontada para tal diminuição foi a mudança das regras do pagamento da sucumbência (quem perde a ação no Judiciário).

A legislação anterior definia que o trabalhador não precisaria pagar os custos com advogados da outra parte em caso de derrota no tribunal. Para Tartarini, essa “isenção” seria o principal estímulo para o grande volume de ações trabalhistas, e como a nova CLT instituiu que quem perde o processo paga os custos do mesmo, seja a empresa, seja o empregado, os trabalhadores pensariam seriamente antes de mover uma ação contra as empresas.

A perspectiva do representante da ABT desdenha das condições trabalhistas existentes no setor de telesserviços, não ponderando sobre a legitimidade das ações trabalhistas movidas contra as empresas de teleatendimento. Sendo que a trajetória dessa indústria é marcada por conflitos entre empresas e categoria, onde temos de um lado a otimização dos lucros, e do outro, melhores condições de trabalho.

Contudo, apesar dos dados apresentados pelo Tribunal Superior do Trabalho apontarem a redução dos processos trabalhistas no setor de teleatendimento após a entrada em vigor da nova lei, os números voltaram a subir na sequência, conforme expresso no Gráfico 7, que trata das duas principais áreas em que se concentram os processos contra empresas de teleatendimento, a de comunicação e a financeira, desconstruindo a tese defendida por Tartarini.

**Gráfico 7** - Setores em que as ações trabalhistas contra empresas de teleatendimento estão concentradas – Janeiro de 2017 a Junho de 2018



Fonte: Tribunal Superior do Trabalho, 2019.

Os processos trabalhistas movidos contra empresas de teleatendimento vão desde o não pagamento de direitos trabalhistas, que são situações bastantes claras e bem definidas, a questões mais subjetivas que envolvem assédio moral, por exemplo. As ações geram um custo para as empresas, e a existência de uma forte mobilização sindical e teleatendentes mais experientes em relação às questões trabalhistas fazem com que determinadas localidades apresentem altos índices de ações trabalhistas em detrimento de outras.

No que concerne a questão da judicialização na RMN, selecionamos a empresa Teleperformance CRM S.A para exemplificarmos a relação entre o número de processos trabalhistas dentro do setor de teleatendimento e as estratégias territoriais das empresas do setor.

Segundo dados da plataforma Jusbrasil<sup>16</sup>, a Teleperformance possui atualmente cerca de 7.487 ações envolvendo questões trabalhistas nos diários oficiais. E assim, devido ao grande número de processos identificados, selecionamos aqueles que competem à RMN nos últimos seis meses (de setembro de 2020 a fevereiro de 2021).

<sup>16</sup> Disponível em: <http://www.jusbrasil.com.br/processos/nome/27581541/teleperformance-crm-sa>. Acesso em: fev. 2021.

Do total de processos analisados, que contabilizaram um total de 1.090 no referido período de análise, 80,5% referem-se a ações tramitadas no estado de São Paulo, onde se localizam a maior parte das filiais desta empresa em território nacional, e 90 ou 8,2% a RMN. Sendo que 46,7% destes processos no âmbito da RMN envolvem algum de seus contratantes, e não a empresa em si, conforme expresso no Quadro 7.

**Quadro 7** – Panorama dos processos trabalhistas envolvendo a Teleperformance na RMN - Setembro de 2020 a Fevereiro de 2021

Total de processos trabalhistas	90	
Envolvendo a Teleperformance de forma direta	48	
Envolvendo suas contratantes	42	
Principais contratantes envolvidos nos processos trabalhistas na RMN	Itaú Unibanco S.A	5
	Banco ItauCard S.A	4
	SKY Brasil Serviços LTDA	33

Fonte: Jusbrasil, 2021.

Quando pensamos na atratividade que a RMN exerce para a indústria de telesserviços, dados que refletem a questão trabalhista e permitem inferências sobre a dinâmica da mão de obra ocupada no setor de teleatendimento aqui estabelecido são importantes. Essas variáveis impactam os estudos de viabilidade locacional que normalmente as grandes empresas realizam nos seus planejamentos de realocação de suas unidades operacionais.

Desta forma, quando observamos que o estado de São Paulo representou cerca de 80,5% dos processos trabalhistas da empresa e a RMN apenas 8,2%, a manutenção de unidades operacionais na RMN oferece vantagens porque a região apresenta relações sindicais menos combativas e, conseqüentemente, menores índices de judicialização.

Outra questão relevante é que boa parte dos processos são referentes a empresas contratantes, portanto, de certa forma, no imaginário geral o “problema” não é com a empresa em si, mas os contratos estabelecidos pelos seus contratantes. E assim, a empresa continua a exercer atratividade para a mão de obra.

### **4.3 O papel do Estado na conformação e manutenção da atividade de teleatendimento na RMN**

O território é uma construção social que envolve um conjunto de sistemas naturais e artificiais, juntamente com as pessoas, instituições e empresas que abriga. Enquanto construto social se transforma no diálogo entre normas e processos sociais que inibem ou estimulam ações específicas (GOMES; STEINBERGER; SANTOS, 2013).

Os territórios oferecem recursos específicos, intransferíveis e incomparáveis no mercado. Esses recursos específicos diversificam os espaços e estabilizam as localizações das atividades econômicas. Os atores locais e a política local desempenham um papel importante na constituição e na gestão dos recursos presentes no território. (BENKO; PECQUEUR, 2001, p. 31).

Portanto, quando nos debruçamos sobre as ações do Estado na conformação e manutenção da atividade de teleatendimento no país tratamos, sobretudo das relações de poder político, identificadas por Michael Mann (1984) como poder infraestrutural do Estado.

O poder infraestrutural seria a capacidade do Estado de penetrar a sociedade civil e implementar ações em todo seu território (MANN, 1984). Em outras palavras, denota a capacidade do Estado de organizar as relações sociais.

Na concepção do poder infraestrutural se insere a capacidade do Estado de desenvolver seus projetos, que são territorialmente organizados e crucialmente formados pelas redes organizacionais que ele coordena, controla e constrói (WEISS, 2005).

Nesse sentido, “diferente de outros atores do poder, os Estados têm uma distinção organizacional delimitada por um espaço geográfico particular que define sua centralidade territorial e lhe confere utilidade para outros atores, cujo alcance organizacional pode ser diferente” (CASTRO, 2009, p. 581).

Desta forma, uma utilidade diferencial emerge no sentido de que as diferentes escalas de ação das instâncias de poder político organizam-se, conformando uma complexa rede de interações de interesses políticos que se materializam no território (CASTRO, 2009, p. 587).

Mann (1984) percebe o Estado como um ente heterogêneo formado por complexas redes organizacionais (partidos, governos, entes federados, grupos de pressão), que fazem com que o controle do território seja exercido mais por instituições do que por atores políticos. Essa trama institucional complexa exige negociações entre diferentes grupos e caracteriza um poder relacional.

Portanto, o poder estatal estaria centrado na coordenação das atividades da sociedade civil por meio de sua própria infraestrutura. E assim, quanto maior o poder de infraestrutura do Estado, maior o volume de regras vinculantes.

Mann (1984) estabelece quatro dimensões pelas quais o Estado exerce seu poder infraestrutural. O Estado deve fornecer serviços centralmente organizados e realizados através de uma divisão do trabalho; garantir a alfabetização da população, visando por meio do conhecimento das leis que a população tome consciência do poder do Estado; criar um



sistema de pesos e medidas e uma moeda para facilitar as trocas comerciais; e fornecer sistemas eficazes de comunicação e transporte.

Em linhas gerais, o poder infraestrutural refere-se à capacidade do Estado para realizar os serviços demandados pela sociedade, emprego, cuidados em saúde, educação. Também podemos considerar como manifestação do mesmo a coleta sistemática de informações sobre a sociedade (MANN, 1984).

No que concerne ao setor de teleatendimento, o poder infraestrutural do Estado fica patente na implantação e normatização/regulação da rede de telecomunicações no território, nas políticas públicas voltadas à expansão do ensino superior e nos programas de qualificação profissional.

Em suma, podemos constatar que o poder infraestrutural do Estado tem um caráter dual, no sentido de servir também para o setor privado, sobretudo para as estratégias das grandes corporações capitalistas. O que segundo Weiss (2005) reflete a capacidade do Estado de se conectar com diferentes grupos da sociedade civil para negociar apoio para seus projetos e coordenar recursos público-privados para esse fim.

O Estado possui o controle da meta-regulação, que seria a regulação dos agentes não estatais que adquirem concessões estatais. Esse controle é o principal elemento da luta política que ocorre num espaço público não estatal, no qual o estado é apenas mais um agente (SANTOS, 1998).

Portanto, a especificidade do Estado é assegurar as regras que permeiam os interesses setoriais, exercendo assim um papel intermediário entre forças externas e espaços locais. Nesta perspectiva, temos as políticas públicas para a ampliação do acesso aos serviços de telecomunicações e, mais especificamente, os serviços de multimídia, visto que estes impactam diretamente o setor de teleatendimento.

Segundo a ANATEL (2019), as políticas voltadas ao setor de telecomunicações,

Estão sendo implementadas pelo Governo Federal há mais de uma década, [com] a sua última atualização em 17 de dezembro de 2018, por meio do Decreto nº 9.612. [Neste sentido], para subsidiar a elaboração de políticas públicas mais assertivas e eficazes, a Anatel aprovou, em 14 de junho de 2019, o Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações – PERT. [Que] Trata do diagnóstico da banda larga no país sob os enfoques do acesso aos serviços, da qualidade, da competição, das iniciativas regionais de incentivo e das tecnologias para o futuro.

O poder infraestrutural do Estado também pode ser capturado pelo setor corporativo quando “as empresas elegem partes do território que são favoráveis ao seu funcionamento, seja do ponto de vista infraestrutural ou legal. E assim, os lugares selecionados pelas firmas

para se instalarem passam a ser influenciados por elas” (BARBOSA, 2013, p. 240), exigindo que o Estado exerça o papel de mediador e negociador perante distintos conflitos sociais.

Destarte, dentre as várias atribuições do Estado está a normatização do território, que não se restringe apenas às leis, às normas jurídicas, mas inclui as normas sociais, formadas pelos costumes e práticas que se impõem como barreira ou potencial a ser explorado.

No âmbito do Estado, além dos incentivos federais, temos o esforço empreendido em atrair a instalação de *contact centers* pelos estados e municípios. Sendo a isenção fiscal um dos principais atrativos utilizados pelos administradores públicos locais, que tem como consequência a realocação de unidades operacionais das centrais de teleatendimento para localidades que ofereçam melhores vantagens quanto a benefícios tributários, doação de terrenos e benfeitorias.

Na RMN os incentivos fiscais para empresas do ramo de *contact center* consistem na redução da alíquota do Imposto Sobre Serviços (ISS) - que incide sobre a prestação de serviços no município - de 5% para 2%, com validade de 10 anos, a isenção total de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), e a isenção do Imposto de Transmissão de Imóveis Intervivos (ITBI), que apresenta validade de 10 anos, mas pode ser prorrogado pelo mesmo tempo.

Silva (2018) aponta que a redução do ISS na RMN ocorre em temporalidades distintas. Por exemplo, a Prefeitura de SGA sancionou em junho de 2013 a Lei nº 1.372 prevendo a redução deste imposto para empresas do ramo de *contact centers*, telecobrança e teleatendimento, enquanto que a Prefeitura de Parnamirim fez o mesmo movimento através da Lei Complementar nº 93 de maio de 2015.

Aspecto interessante que integra a referida Lei Complementar é a definição da duração dos incentivos ofertados para as empresas de teleatendimento instaladas em Parnamirim, que varia conforme o número de empregos destinados à população do município, conforme apresentado na Tabela 20.

**Tabela 20** – Temporariedade dos incentivos ofertados a empresas de teleatendimento no município de Parnamirim/RN

Número de empregos	Tempo dos incentivos (anos)
Até 250	2
251 - 500	3
501 - 750	4
751 - 1000	5
1.001 – 1.500	7
1.501 – 2.000	8
2.001 – 2.500	9
Acima de 2.501	10*

Fonte: Diário Oficial do Município de Parnamirim, 2015.

\* Renovável por mais 10 anos se cumpridas as mesmas exigências.

No município de SGA as empresas a se beneficiarem com os incentivos ofertados a indústria de teleatendimento seriam todas as prestadoras de serviços de *telemarketing*, *contact center*, telecobrança e teleatendimento em geral, enquanto que em Parnamirim apenas aquelas empresas que compreendem serviços prestados através de telefone, *e-mail*, *chat* e fax, e que perpassam as atividades apresentadas no Quadro 8 seriam beneficiadas.

**Quadro 8** – Disposição sobre os serviços considerados como atividade de teleatendimento em Parnamirim/RN

Serviços considerados enquanto atividade de teleatendimento
Incrementar venda, prestar assistência técnica remota e estreitar o relacionamento com os clientes e os parceiros comerciais.
Fornecimento de tecnologia de ponta que reúna, num mesmo sistema, soluções de computação e telefonia.
<i>Telemarketing</i> em suas modalidades, ativo e receptivo
Prestação de informações gerais inclusive de assistência técnica, de cobrança de contas e faturas, locais e à distância, através de equipamentos de telefonia e informática, bem como <i>softwares</i> específicos.
Cobranças, por contas de terceiros, fornecimento de posição de cobrança ou de recebimento e outros serviços correlatos.
Suporte remoto em centrais de telefonia.

Fonte: Diário Oficial do Município de Parnamirim, 2015.

Todos os incentivos públicos municipais concedidos ao setor de teleatendimento estão condicionados a contrapartidas empresariais. Os municípios da RMN com empresas de telesserviços em seus territórios exigem a manutenção da atividade, a geração de empregos, a contratação de pessoas que morem no município e a progressividade exigida pela legislação (SILVA, 2018).

Todavia, para equilibrar as contas os municípios tendem a tomar medidas para incrementar sua receita corrente líquida. Neste sentido, Parnamirim reajustou a alíquota do IPTU residencial a partir do georreferenciamento dos imóveis compensando a renúncia de ISS

concedido às empresas de teleatendimento. Em suma, o município renunciou ao recolhimento de R\$ 6 milhões em ISS e arrecadou R\$ 18 milhões em IPTU (MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2019).

Além destes incentivos, os municípios da RMN concedem vantagens para as empresas que se tornem parceiras do Programa Jovem Aprendiz, que faz parte de uma ação governamental maior, que se dá por meio dos Programas Federais de Emprego e Renda. No âmbito federal as empresas que aderem ao programa recebem como benefício o pagamento de apenas 2% de FGTS, a dispensa do aviso prévio remunerado, da multa rescisória, além de não ter aumento na contribuição previdenciária, benefícios estes regidos pela Lei Federal nº 10.097 de 19 de dezembro de 2000, a Lei da Aprendizagem.

A adesão ao Programa Jovem Aprendiz faz parte da política organizacional de muitas empresas, e o setor de teleatendimento representa apenas mais um segmento empresarial que se beneficia com a parceria público-privada.

Destarte, outros Programas Federais com foco no emprego e renda perpassam a dimensão do setor de teleatendimento da RMN, dentre os quais, os programas de Intermediação de Mão de Obra, o de Qualificação Profissional e o de Primeiro Emprego para a Juventude, conforme exposto no Quadro 9.

**Quadro 9** - Principais Programas Federais de Emprego, Trabalho e Renda que perpassam o setor de teleatendimento

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Início</b>
Intermediação de mão de obra/Sine	Captação de vagas junto a empresas e encaminhamento de trabalhadores em busca de emprego.	1977
Qualificação profissional	Oferta de cursos de qualificação profissional para trabalhadores desempregados ou em risco de desemprego e para microempreendedores.	1995
Primeiro emprego para a juventude	Promoção do ingresso do jovem no mundo do trabalho por meio de qualificação profissional, estímulo financeiro às empresas contratantes, parcerias para contratação de aprendizes e apoio à constituição de empreendimentos coletivos pelos jovens.	2003

Fonte: IPEA, 2006.

O Programa de Qualificação Profissional teve destaque no período de implantação dos primeiros *contact centers* de grande porte no município de Natal por volta de 2007. No referido período o curso de telemarketing era um dos principais cursos de qualificação ofertados pela Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social (SEMTAS).

A partir da Política de Inclusão Social a Prefeitura de Natal por meio dos seus Centros Públicos de Emprego Trabalho e Renda, localizados em pontos estratégicos da cidade,

ofereciam cursos de treinamento e qualificação profissional gratuitos à população. O Programa de Qualificação Profissional em consonância com o Programa de Mão de Obra fazia a ponte entre os *contact centers* e os trabalhadores, que eram encaminhados pelos Centros Públicos a seleção nestas empresas.

Tendo em vista que estas ações foram direcionadas as empresas de grande porte que conformam os *contact centers*, e que o setor de teleatendimento na RMN se caracteriza por apresentar principalmente microempresas, nos perguntamos quais benefícios alcançaram estas últimas, já que a maior parte delas tem origem posterior a criação das leis que beneficiam a atividade, conforme exposto no Quadro 10, o que demanda novos caminhos de investigação.

**Quadro 10** – Data de fundação das principais microempresas de teleatendimento na RMN - 2020

Empresa	Segmento	Fundação
TELEBRASIL PESQUISA E INFORMAÇÕES EIRELI	Teleatendimento	2007
SMART TELECOM RN EIRELI	Teleatendimento	2015
SOUTH CALL	Teleatendimento	2015
ATHOS TELECOM	Telecobrança e informações cadastrais	2018
VITALIS TELECOM	Teleatendimento	2016
TELFIX	Teleatendimento	2012
COSTA MULTSERVICE EIRELI	Teleatendimento	2013
TACITO ROCHA PEGADO NETO EIRELI	Telecobrança e informações cadastrais	2015
CREDSHOW	Telecobrança e informações cadastrais	2018
L \$ A CORRESPONDENTE	Telecobrança e informações cadastrais	2014
P.S SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES CADASTRAIS LTDA	Telecobrança e informações cadastrais	1991
ACH SERVIÇOS	Telecobrança e informações cadastrais	2015

Fonte: Econodata, 2020.

Num mundo competitivo em que “o lugar deve, a cada dia, conceder mais privilégios, criar permanentemente vantagens para reter as atividades das empresas sob a ameaça de um deslocamento” (SANTOS; SILVEIRA, 2001, p. 116), fica em aberta a questão das medidas que devem ser tomadas, e quais os privilégios socialmente aceitáveis que serão ofertados para que as empresas de teleatendimento continuem na região.

As medidas restritivas impostas com a pandemia do Covid-19 enfatizaram a importância do teleatendimento, e a sociedade constatou como essencial uma atividade até então vista com certo menosprezo. O próprio setor da saúde adotou de forma significativa o uso de telecanais para identificação e acompanhamento de forma remota de casos suspeitos de covid e para consultas médicas remotas.

Nesse cenário, em meio ao caos mundial, e sobretudo nacional e regional, as empresas de teleatendimento expandem suas atividades, contratam mais teleatendentes e precarizam o trabalho nas suas centrais com o aporte da nova legislação trabalhista e dos diversos decretos emergenciais sancionados neste período.

Todavia, muitas são as incertezas que perpassam a atividade na RMN tendo em vista que, devido as medidas restritivas impostas às centrais de teleatendimento em conformidade com as determinações de biossegurança, algumas empresas tiveram que contratar empresas em outros municípios e estados, como no caso do *Contact Center* Riachuelo que terceirizou de forma parcial seu atendimento para dar conta da demanda surgida.

A referida empresa contratou a filial da AeC em Pernambuco depois de receber negativas da Teleperformance que tem filiais na própria RMN. Importante registrar que também há uma filial da AeC no RN, em Mossoró, o que abre um parêntese sobre o contrato firmado e suas condições.

Desta forma, neste contexto de interações e negociações entre as próprias empresas do setor para garantir o funcionamento e dar conta das demandas inesperadas do período, temos um quadro no qual empresas podem optar por encerrar suas atividades na RMN impactando a economia local.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A indústria de teleatendimento brasileira se conforma como um desdobramento da especialização crescente no setor de serviços. Nesta perspectiva, fica patente que a dispersão das empresas de teleatendimento para a Região Nordeste pode ser encarada como uma nova dimensão na dialética centro-periferia na organização do território brasileiro, que perpassa o contexto dos Planos Nacionais de Desenvolvimento e da política industrial brasileira.

Com os Planos Nacionais de Desenvolvimento e as políticas industriais emergem novas configurações territoriais marcadas por processos de concentração-desconcentração simultâneos. E desta forma, a relação entre território e rede na conformação da indústria de teleatendimento na RMN ocorre em primeira instância de uma necessidade econômica derivada da concorrência intrasetorial, com a exploração de vantagens locacionais advindas da maior circulação de mercadorias e das especificidades locais da divisão socioterritorial do trabalho, com a consequente implantação de infraestruturas que permitiram conectar os lugares.

Os Planos Nacionais de Desenvolvimento foram fundamentais para a implantação de uma infraestrutura técnica propícia ao crescimento da atividade de teleatendimento no país, e para a sua desconcentração territorial seletiva, de modo a englobar a RMN, pois propiciaram o desenvolvimento de uma integração territorial crescente.

Por sua vez, a diferenciação da densidade técnica em telecomunicações, que é um desdobramento das ações de integração territorial, permitiu que regiões, estados e municípios se sobressaíssem uns em relação aos outros, e também no âmbito interno a cada uma destas unidades político-administrativas, de modo que determinados lugares se tornassem mais viáveis ou atrativos que outros para a indústria de teleatendimento.

Desta forma, apesar da indústria de teleatendimento apresentar inicialmente uma dinâmica espacial atrelada a indústria brasileira, atualmente o setor apresenta uma dinâmica autônoma, que perpassa muito mais a dimensão técnica e organizacional do território do que os padrões de localização das atividades produtivas estabelecidas.

Uma relativa infraestrutura em telecomunicações aliada a crescente disponibilidade de mão de obra com nível superior, baixa mobilização social e pequenos índices de judicialização, permitiram que a RMN se inserisse enquanto um ponto nodal desta rede, sendo estes os principais condicionantes que atuam também na distribuição desigual destas empresas no território da RMN.

Os municípios da RMN apresentam diferentes níveis de atratividade locacional, sendo Natal, Parnamirim e SGA os principais pontos de interesse para o setor de teleatendimento, o que não quer dizer que permanecerão os mesmos a longo prazo, pois o Estado, no âmbito do poder público local, tem um papel significativo na escolha locacional das empresas do setor e na manutenção das mesmas em seus territórios.

De modo geral, do ponto de vista técnico temos as políticas e programas de melhorias infraestruturais, como a universalização dos serviços de telecomunicações, e no âmbito normativo, as ações estatais com vista a flexibilização das leis trabalhistas, no que tange a terceirização e a normatização do teletrabalho. Assim como, a oferta de benefícios fiscais e territoriais e as parcerias firmadas visando a inserção da mão de obra local no setor de teleatendimento.

Na RMN a rede infraestrutural se distribui territorialmente criando especificidades. Neste sentido, Natal desponta como ponto nodal do qual partem as demais ramificações da rede. Assim, constata-se que perante os principais condicionantes técnicos e sociais a localização das empresas de teleatendimento reflete uma integração em termos de contiguidade territorial e deslocamentos entre os municípios com maior centralidade dentro do estado.

Natal, enquanto capital regional, apresenta uma alta concentração de atividades de gestão, e ao lado de Mossoró, que apresenta centralidade no que concerne ao interior do estado, se configuram como as melhores opções locacionais dentro do estado para as empresas de teleatendimento.

Todavia, perante as ligações internas e externas que conectam o estado, juntamente com as condições técnicas e sociais propícias à atividade de teleatendimento, constatamos que apesar da RMN e Mossoró se consolidarem enquanto pontos nodais no setor de teleatendimento por apresentarem atratividade para as multinacionais do setor, outras localidades emergem com potencial a ser explorado perante a estratégia de interiorização adotada atualmente pelo setor de teleatendimento.

Quando observamos os municípios do estado do Rio Grande do Norte considerados centros sub-regionais, a proximidade de Caicó e Pau dos Ferros com os estados do Ceará e da Paraíba que já apresentam pontos nodais consolidados na rede de teleatendimento brasileira, fazem com que esses municípios sejam localidades interessantes a serem exploradas pelas empresas do setor.

Perante os objetivos elencados no presente estudo, compreendemos que a discussão tratada apresenta algumas limitações decorrentes das dificuldades de acesso a essas empresas



perante o contexto pandêmico de 2020-2021, com a impossibilidade de obtenção de dados primários do setor de teleatendimento da RMN. Entretanto, a pesquisa alcança os objetivos propostos ao discutir a relação território-rede na conformação da indústria de teleatendimento da RMN, identificando os eventos pretéritos que possibilitaram a implantação do setor de teleatendimento na região, as especificidades técnicas e normativas e o papel do Estado, especialmente no que concerne ao poder público local, nesse processo.

A melhoria das condições das redes técnicas e de serviços se mostra um pressuposto válido, sobretudo quando nos debruçamos para além da dimensão da implantação de grandes empresas do setor de teleatendimento na RMN, onde o despontar de microempresas, assim como empresas de suporte ao setor, com origem na própria região, atestam este fato por serem mais dependentes da infraestrutura posta no território.

Desta forma, a emergência de microempresas de teleatendimento demonstra que em determinados pontos do território da RMN existe uma maior densidade técnica, com condições infraestruturais compatíveis com as exigidas para execução dos serviços de teleatendimento.

Em suma, a pesquisa fornece novas variáveis para a compreensão da dinâmica do setor de teleatendimento da RMN e abre novas frentes para estudos futuros, como a possibilidade de tratar da realidade destas microempresas, de como elas se inserem nestes municípios, e sobre as dinâmicas que as perpassam.

Outro caminho apontado pela pesquisa seria discutir a viabilidade da difusão da atividade de teleatendimento para outras localidades no contexto potiguar, como Caicó e Pau dos Ferros, com o levantamento da infraestrutura técnica e normativa destes municípios para averiguação da veracidade da hipótese levantada, bem como determinar o potencial destes municípios enquanto possíveis pontos nodais para o setor de teleatendimento.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. **Em outro ponto da rede:** desenvolvimento geográfico desigual e o “vaivém” do capital nas operações de *contact center*. 2013. Tese (Doutorado em Geografia) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <http://teses.usp.br>. Acesso em: mar. 2017.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL. **Plano estrutural de redes de telecomunicações – PERT**. 2019. Disponível em: <http://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/pert-1>. Acesso em: out. 2020.

AMORIM, R. F. Meios de transmissão utilizados em redes de telecomunicação. In: **Problemas de programação inteira em redes ópticas de telecomunicações**. 2006. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) – Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://www.maxwell.vrac.puc-rio.br>. Acesso em: ago. 2020.

ANDRADE, M. C. **A questão do território no Brasil**. 2. ed. São Paulo: Editora Hucitec, 2004, p. 19.

ANTAS JÚNIOR, R. M. **Território e regulação:** espaço geográfico, fonte material e não-formal do direito. São Paulo: Associação Editorial Humanista – FAPESP, 2005.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Editora Boitempo, 1999, p. 31-32.

ARAÚJO, D. S.; SILVA, M. G.; PEREIRA, W. E. N. A Região Metropolitana de Natal na transição econômica: estrutura produtiva e mercado de trabalho. In: CLEMENTINO, M. L. M.; FERREIRA, A. L. (ed.). **Natal:** transformações na ordem urbana, 2015, p. 113- 142.

BARBOSA, R. P. A indústria como um uso do território no contexto da política de desenvolvimento produtivo 2008-2011. In: STEINBERGER, M. (org.). **Território, Estado e políticas públicas espaciais**. Brasília: Ler Editora, 2013, p. 227-243.

BENKO, G.; PECQUEUR, B. Os recursos de territórios e os territórios de recursos. **Revista Geosul**, Florianópolis, v. 16, n. 32, p. 31-50, 2001. Disponível em: <http://periodicos.ufsc.br/index.php/geosul/article/view/14006/12841>. Acesso: jun. 2020.

CASTILHO, R. Tecnologias da informação e organização do território brasileiro: monitoramento e fluidez. In: SOUZA, M. A. A. (org.). **Território brasileiro:** usos e abusos. Campinas: Edições Territorial, 2003, p. 41-51.

CASTRO, I. E. O território e o poder autônomo do Estado: uma discussão a partir da teoria de Michael Mann. In: MENDONÇA, F. A.; LOWEN-SAHR, C. L.; SILVA, M. (org.). **Espaço e tempo:** complexidade e desafios do pensar e do fazer geográfico. Curitiba: ADEMADAN, 2009, p. 579-620.

CLEPS, G. D. G. A desconcentração industrial no estado de São Paulo e a expansão do comércio e do setor de serviços. **Revista Caminhos de Geografia**, v. 9, n. 4, p. 66-89, 2003. Disponível em: [http://www.ig.ufu.br/caminhos\\_de\\_geografia.html](http://www.ig.ufu.br/caminhos_de_geografia.html). Acesso em: fev. 2019.

COELHO NETO, A. S. Redes e territórios. **Revista Mercator**, Fortaleza, v. 12, n. 28, p. 19-34, 2013. Disponível em: <http://www.mercator.ufc.br/article/738/483>. Acesso em: fev. 2018.

CORRÊA, R. L. Dimensões de análise das redes geográficas. *In*: CORRÊA, R. L. (org.). **Trajetórias geográficas**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1997, p. 279-318.

\_\_\_\_\_. Os centros de gestão do território: uma nota. **Revista Território**, ano 1, n. 1, 1996.

\_\_\_\_\_. Redes geográficas: reflexões sobre um tema persistente. **Revista Cidades**, v.9, n. 16, p.199-128, 2011.

COSTA, R. R. S. **As estratégias de resistência dos operadores de teleatendimento em Pernambuco: um fazer-se enquanto classe**. 2019. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2019. Disponível em: <http://repositorio.ufpe.br>. Acesso em: dez. 2020.

DANTAS, J. R. Q. **As cidades médias no desenvolvimento regional: um estudo sobre Pau dos Ferros (RN)**. 2014. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2014. Disponível em: <http://repositorio.ufrn.br>. Acesso em: jan. 2021.

DIAS, L. C. Os sentidos da rede: notas para discussão. *In*: DIAS, L. C.; SILVEIRA, R. L. L. (org.). **Redes, sociedades e territórios**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2005, p.11-28.

\_\_\_\_\_. Redes: emergência e organização. *In*: CASTRO, I. E.; CORRÊA, R. L.; GOMES, P. C. C. (org.). **Geografia: conceitos e temas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000, p. 141-162.

DINIZ, C. C. A dinâmica regional recente da economia brasileira e suas perspectivas. **Texto para discussão**, n. 375, p. 7-10, 1995. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td\\_0375](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_0375). Acesso em: abr. 2019.

DINIZ FILHO, L. L. Para onde irão as indústrias? A nova geografia da industrialização brasileira. *In*: ALBUQUERQUE, E. S. (org.). **Que país é esse? Pensando o Brasil contemporâneo**. São Paulo: Globo, 2005, p. 63-97.

DUTRA, R. Q. **Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers**. 2014. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em: <http://indicadoresdeemprego.files.wordpress.com/do-outro-lado-da-linha.pdf>. Acesso em: dez. 2018.

FARIA, C. E. **Os eventos geográficos e a expansão urbana de Caicó: desigualdades e coexistências na URBE**. 2010. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2010. Disponível em: <http://repositorio.ufrn.br>. Acesso em: jan. 2021.

FINATTI, R. *et al.* Estrutura produtiva e mercado de trabalho na Região Metropolitana de Natal: o crescimento do Terciário Urbano. *In*: CLEMENTINO, M. L. M. (org.). **Duas**

**décadas da Região Metropolitana de Natal.** Rio de Janeiro: Letra Capital, 2019, p. 185-201.

FOUCAULT, M. **Vigiar e punir: nascimento da prisão.** 20. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 1999.

\_\_\_\_\_. **Microfísica do poder.** 13. ed. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1998.

GOMES, M. S.; STEINBERGER, M.; BARBOSA, R. P. O potencial político da categoria 'território usado'. In: STEINBERGER, M. (org.). **Território, Estado e políticas públicas espaciais.** Brasília: Ler Editora, 2013, p. 65-87.

GOMES, R. C. C. *et al.* A metrópole de Natal na rede urbana brasileira e sua configuração interna. In: CLEMENTINO, M. L. M.; FERREIRA, A. L. (ed.). **Natal: transformações na ordem urbana.** Rio de Janeiro: Letra Capital, 2015, p. 45-82.

GOTTMAN, J. A evolução do conceito de território. **Revista Boletim Campineiro de Geografia**, v. 2, n. 3, p. 523-545, 2012. Disponível em: [http://agbcampinas.com.br/download/2012v2n3\\_gottman](http://agbcampinas.com.br/download/2012v2n3_gottman). Acesso: jul. 2020.

GUILLERME, A. L'émergence du concept de réseau 1820-1830. **Groupe Réseaux**, n. 5, p. 30-47, 1986. Disponível em: <http://doi.org/10.3406/flux.1986.1085>. Acesso em: jul. 2020.

HAESBAERT, R. Concepções de território para entender a desterritorialização. In: SANTOS, M.; BECKER, B. (org.). **Território, territórios.** Rio de Janeiro: DP&A, 2002, p. 43-71.

\_\_\_\_\_. Definindo território para entender a desterritorialização. In: HAESBAERT, R. **O mito da desterritorialização: do "fim dos territórios" à multiterritorialidade.** Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004, p. 35-98.

HOLMAN, D.; BATT, R.; HOLTGREWE, U. **The Global Call Center Report: International Perspectives on Management and Employment.** Nova York: Ithaca, 2007. Disponível em: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/reports/13/>. Acesso em: nov. 2019.

HUALDE, A.; MICHELI, J. The evolution of call centres and the implications for service quality and workforce management in Mexico. In: HERNÁNDEZ, R. A. *et al.* (ed.). **Innovation and internationalization of Latin American services.** Santiago: ECLAC, 2016, p. 177-192. Disponível em: <http://repositorio.cepal.org/>. Acesso em: jun. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Atividade de teleatendimento.** 2019. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em: mar. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Regiões de influência das cidades:** 2018. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101728/pdf>. Acesso em: out. 2020.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA – IPEA. Políticas Públicas de Emprego, Trabalho e Renda no Brasil. In: **Brasil: o estado de uma nação.** IPEA, 2006. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/>. Acesso em: jan. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA - INEP. Educação superior. **Sinopse estatística do Censo da Educação Superior 2019**. Brasília: INEP, 2019. Disponível em: <http://www.gov.br/inep/>. Acesso em: ago. 2020.

MANN, M. The autonomous power of the state: its origins, mechanisms and results. **European Journal of Sociology**, Cambridge University Press, v. 25, n. 2, p. 185-213, 1984. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/23999270>. Acesso em: jul. 2020.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Classificação nacional de atividades econômicas: subclasses para uso da administração pública: versão 2.3**. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/>. Acesso em: ago. 2020.

MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE. **Município de Parnamirim cumpre antecipadamente os termos do TAG e retoma a regularidade de suas finanças**, Controle externo de Administração Pública. 2019. Disponível em: <http://mpc.rn.gov.br>. Acesso em: dez. 2020.

MORAES, S. R. **Desconcentração Produtiva no Brasil: olhares sobre o período 2000-2015**. 2017. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento, Sociedade e Cooperação Internacional) – Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: <http://repositorio.unb.br>. Acesso em: ago. 2020.

MOTTA, M. P. Topologia dos *backbones* de internet no Brasil. **Revista Sociedade & Natureza**, Uberlândia, ano 24, n. 1, p. 21-36, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sn/v24n1/v24n1a03.pdf>. Acesso em: ago. 2020.

MUSSO, P. A Filosofia da rede. In: PARENTE, A. (org.). **Tramas da rede: novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas da comunicação**. Porto Alegre: Sulina, 2004, p. 17-38.

NARDELLI, A. P. S. **O desafio da expansão da infraestrutura de telecomunicações no Brasil: como os principais e recentes mecanismos de estímulo à execução de projetos estruturantes podem impulsionar o setor**. 2018. Monografia (Especialização em Governança e Controle da Regulação em Infraestrutura) - Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2018. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br>. Acesso em: set. 2020.

NÉGRIER, E. Réseau, régulation, territoire. **Quaderni**, n. 7, p. 55-59, 1989. Disponível em: <http://doi.10.3406/quad.1989.1903>. Acesso em: jul. 2020.

OLIVEIRA, A. B. **A importância do espaço geográfico na construção e funcionamento de redes científicas na área de farmácia em Pernambuco fomentadas pela Política Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde (PNCTIS)**. 2014. Tese (Doutorado em Geografia) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014. Disponível em: <http://repositorio.ufpe.br>. Acesso em: jul. 2020.

PAINTER, J. Territoire et réseau: une fausse dichotomie? In: **Territoires, territorialité, territorialisation: controverses et perspectives**. Rennes: Presses Universitaires de Rennes, p. 57-66, 2009. Disponível em: <http://dro.dur.ac.uk/5276/1/5276.pdf?DDC52+DDD14+dgg0jmp>. Acesso em: jul. 2020.

PEREIRA, M. F. V.; KAHIL, S. P. O território e as redes: considerações a partir das estratégias de grandes empresas. *In*: GERARDI, L. H. O.; CARVALHO, P. F. (org.). **Geografia: ações e reflexões**. Rio Claro: UNESP/IGCE: AGETEO, 2006, p. 219-229. Disponível em: <http://www.rc.unesp.br>. Acesso em: fev. 2019.

PEREIRA, M. F. V. Redes, sistema de transportes e as novas dinâmicas do território no período atual: notas sobre o caso brasileiro. **Revista Sociedade e Natureza**, Uberlândia, v. 21, n. 1, p. 121-129, 2009. Disponível em: <http://www.seer.ufu>. Acesso em: jul. 2020.

RAFFESTIN, C. **Por uma Geografia do Poder**. Rio de Janeiro: Editora Ática, 1993.

RANGEL, I. **Ciclo, tecnologia e crescimento**. Rio de Janeiro: civilização brasileira, 1982, p. 47.

ROCHA NETO, J. M.; OLIVEIRA, S. D. R. O território na Política Nacional de Desenvolvimento Regional. *In*: STEINBERGER, M. *et al.* (org.). **Território, Estado e Políticas públicas espaciais**. Brasília: Ler Editora, 2013, p. 163-184.

ROSENFELD, C. L. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. *In*: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo, Boitempo, 2009, p. 173-185.

SANTOS, B. S. **A reinvenção solidária e participativa do Estado**. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 1998. Disponível em: <http://sinapse.gife.org.br>. Acesso em: jan. 2021.

SANTOS, M. J.; MARQUES, A. P. O caso dos *call centers*: organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego. **Revista Sociologia, Problemas e Práticas**, n. 52, p. 67-86, 2006. Disponível em: <http://repositorio.iscte-iul.pt/>. Acesso em: mar. 2019.

SANTOS, M. **Da totalidade ao lugar**. São Paulo: EDUSP, 2005.

\_\_\_\_\_. **Metamorfose do espaço habitado**. 2. ed. São Paulo: HUCITEC, 1991.

\_\_\_\_\_. Modo de produção técnico-científico e diferenciação espacial. **Revista Território**, ano IV, n. 6, p. 5-20, 1999b. Disponível em: <http://www.revistaterritorio.com.br>. Acesso em: mar. 2019.

\_\_\_\_\_. O dinheiro e o território. *In*: OLIVEIRA, M.; HAESBAERT, R.; MOREIRA, R. (org.). **Território, territórios: ensaios sobre o ordenamento territorial**. Niterói: PPGEU/UFF, 2002.

\_\_\_\_\_. O retorno do território. *In*: SANTOS, M.; SOUZA, M. A. A.; SILVEIRA, M. L. (org.) **Território, globalização e fragmentação**. São Paulo: Hucitec, 1994, p.15-20.

\_\_\_\_\_. **A natureza do espaço**. Técnica e tempo, razão e emoção. 3. ed. São Paulo: Hucitec, 1999a.

SANTOS, M.; SILVEIRA, M. L. **O Brasil: território e sociedade no início do século XXI**. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Como montar um call center**. 2018. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br>. Acesso em: fev. 2018.

SILVA, A. B. **A emergência dos call centers na Região Metropolitana de Natal e suas repercussões no mercado de trabalho local**. 2018. Monografia (Graduação em Geografia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018. Disponível em: <http://repositorio.ufrn.br>. Acesso em: jan. 2019.

SILVA, A. B.; GOMES, R. C. C. Dinâmica e organização do espaço metropolitano de Natal/RN: uma leitura a partir do setor terciário. *In: IX Colóquio Internacional de Geocrítica*, Porto Alegre, 2007. *Anais...*, 2007. Disponível em: <http://www.ub.es/geocrit/9porto/ricassia.htm>. Acesso em: jul. 2020.

SILVA, A. B.; GOMES, R. C. C.; SILVA, V. P. Relações de poder, atores sociais e territorialização no Nordeste brasileiro. **GeoNordeste**, ano XIX, n. 1, p. 179-192, 2008. Disponível em: <http://www.seer.ufs.br>. Acesso em: out. 2019.

SILVA NETO, J. B. **Call centers no Brasil: um estudo sobre emprego, estratégias e exportações**. 2005. Dissertação (Mestrado em Economia) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2005. Disponível em: <http://www.ufu.br>. Acesso em: mar. 2018.

SILVEIRA, M. L. Globalización y territorio usado: imperativos y solidariedades. **Cuadernos del CENDES**, Caracas, v. 25, n. 69, p. 1-19, 2008. Disponível em: <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/403/403113920>. Acesso em: mar. 2018.

SOUZA, M. J. L. O território: sobre espaço e poder, autonomia e desenvolvimento. *In: CASTRO, I. E.; CORRÊA, R. L.; GOMES, P. C. C. (org.). Geografia: conceitos e temas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000, p. 77-116.

SPOSITO, E. S. Redes. *In: Redes e cidades*. São Paulo: Editora UNESP, 2008, p. 47-84.

TOLEDO JÚNIOR, R. Telecomunicações e uso do território brasileiro. *In: SOUZA, M. A. A. (org.). Território brasileiro: Usos e abusos*. Campinas: Territorial, 2003, p.93-105.

TOMAZ JÚNIOR, A. Os limites da teoria e a plasticidade do trabalho: repensar auto-crítico sobre a classe trabalhadora no Brasil. **Revista Pegada**, v. 7, n. 1, 2006. Disponível em: <http://revista.fct.unesp.br/index.php/pegada/article/viewfile786/809>. Acesso em: mai. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Telefonia Básica**. Departamento de Engenharia Elétrica. Sistemas de Telecomunicações I. 2006. Disponível em: [http://www.dee.ufrn.br/telefonia\\_basica\\_FINAL.pdf](http://www.dee.ufrn.br/telefonia_basica_FINAL.pdf). Acesso em: ago. 2020.

VASCONCELOS, A. P. G. **Call centers e incomunicação: estudo sobre aceleração do trabalho e padronização do diálogo entre operador e cliente**. 2013. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <http://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/4555/1>. Acesso em: jun. 2019.

XAVIER, M. Empresa territorial: reflexões sobre a proposição de um conceito e objeto de pesquisa. **Boletim Campineiro de Geografia**, v.7, n.1, p. 9-22, 2017. Disponível em: <http://agbcampinas.com.br/bcg/index.php/boletim-campineiro/article>. Acesso em: mar. 2018.

WAHIDUZZAMAN, M.; ISLAM, H. Spatial distribution of call center and its importance as a new sector of outsourcing to Bangladesh, **Asian Journal of Management Research**, v. 2, p. 587-599, 2011. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/>. Acesso em: jul. 2020.

WEISS, L. Infrastructural power, economic transformation, and globalization. In: HALL, J. A.; SCHROEDER, R. (eds.). **An Anatomy of Power: The social theory of Michael Mann**. Cambridge University Press, 2005, p. 167-186. Disponível em: <http://www.researchgate.net/publication/235785057>. Acesso em: jul. 2020.



**ANEXO A – Prestadoras do serviço de comunicação multimídia no Rio Grande do Norte – ANATEL, 2020**

Município	Nome/Razão Social	Outorga
Açu	ASSUNET LTDA ME	11/10/2011
	FACILNET PROVEDOR E SERVIÇOS LTDA - ME	02/03/2015
	TELECAB TELECOMUNICAÇÕES LTDA	12/04/2011
Acari	QUALITYCON SOLUÇÕES E SERVIÇOS LTDA	25/06/2018
	RESERV INTERNET LTDA	14/07/1011
Afonso Bezerra	A J B DA SILVA COMERCIAL	17/07/2020
	J E O CUNHA	18/06/2020
Alto do Rodrigues	A Z DE ARAUJO NETO - ME	24/03/2015
Angicos	R R DE MEDEIROS E SOUZA	02/02/2015
	CENTRAL NET E SERVIÇOS DE INTERNET LTDA	23/01/2020
	L D M L A DE M MEDEIROS	30/11/2015
	J N DE MACEDO JUNIOR - ME	29/09/2016
Apodi	A K DE SOUZA MARINHO - ME	11/02/2015
	E PEREIRA DE MORAIS EIRELI	19/05/2020
	SALINET TELECOMUNICAÇÕES LTDA	21/07/2017
	M E FERNANDES AIRES	03/01/2020
	HIPERNET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA – ME	09/04/2010
	HIPERTV SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA	08/04/2019
	JUELLYTON M B VALDEVINO - ME	01/12/2016
Areia Branca	SUPERNET INFORMÁTICA E SERVIÇOS LTDA – ME	29/06/2016
	PATRICK SERGIO DA SILVA	18/01/2017
	HIPERLINK.NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA - ME	10/08/2016
Arês	MAXUEL QUERINO DA SILVA – ME	22/12/2014
Baraúna	CONCEITOS NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E MULTIMÍDIA EIRELI – ME	30/04/2013
	G & M SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E MULTIMÍDIA LTDA – ME	13/04/2017
	NET ORA SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E MULTIMÍDIA LTDA	15/12/2020
Bento Fernandes	LR PROVEDOR DE INTERNET MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E INFORMÁTICA LTDA - ME	18/05/2017
Bom Jesus	JF DOS SANTOS	14/11/2019
Brejinho	GEFSON CARLOS DA SILVA HONORATO	18/05/2017
Caiçara do Norte	L & G COMERCIO E SERVIÇO LTDA – ME	09/08/2016
	ONLINE PROVEDOR DE INTERNET EIRELI	22/04/2015
Caiçara do Rio do Vento	WEYBER HUGO DAMIÃO SOARES	31/03/2020
Caicó	FIBERNET HOME SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E MULTIMÍDIA LTDA	11/05/2016
	V2NET COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INTERNET LTDA	06/04/2010
	MEGANET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E MULTIMÍDIA LTDA – ME	22/04/2015
	NET ON LINE LTDA – ME	14/06/2012
	J.P. DOS SANTOS	20/11/2015
Caraúbas	ALEX TECNOLOGIA EM REDES DE COMPUTADORES EIRELI	08/07/2016
	SERGIO PEREIRA DE SOUZA - ME	21/11/2016
Carnaúba dos Dantas	JOSE ADAILSON NETO - ME	22/11/2012
Carnaubais	F A DAS CHAGAS ALVES	30/05/2017
Cruzeta	ROSALIA DE ARAUJO	-----
	FÁBIO DE A GUEDES – ME	29/06/2011
	SIDYS COMUNICAÇÕES LTDA	12/08/2011
	SIDY'S INTERNET LTDA	13/05/2020

Currais Novos	NEXUS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES LTDA – ME	26/01/2017
	SIMPLES TELECOM LTDA – EPP	29/03/2017
	STAR CONECT TELECOM LTDA	10/06/2009
	JANE CLAUDIA RAMALHO DE ARAUJO	-----
Equador	VIVAON ACESSO A INTERNET E MONITORAMENTO EIRELI	10/10/2019
Espírito Santo	ROBERIO DE OLIVEIRA RIBEIRO	03/01/2020
Extremoz	S A PEREIRA PROVEDORES DE ACESSO AS REDES DE COMUNICAÇÕES EIRELI – ME	23/02/2017
	JOSÉ GILMARCIO SALES DE OLIVEIRA – ME	14/06/2017
Felipe Guerra	REDE OESTE DE COMUNICAÇÃO EIRELI	20/02/2019
	T & S SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA - ME	10/02/2014
Goianinha	E DE MOURA GALVÃO	24/07/2019
Governador Dix-Sept Rosado	MIKAEL M DA SILVEIRA – ME	08/06/2017
Grossos	DIEGO ANDERSON MENEZES DE SOUZA – ME	23/05/2014
	MEGANET SERVIÇOS LTDA	08/04/2020
Guamaré	A & L INFO SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA EIRELI – ME	21/02/2017
	SSM TELECOM E SERVIÇOS LTDA – ME	24/04/2017
	G M R TELECOM LTDA - ME	13/02/2015
Ipanguaçu	HUDSON FARIAS SOBRAL	-----
Itajá	CESAR ALVES GALDINO DA SILVA – ME	24/07/2015
	L E FREIRE DA CRUZ JUNIOR – ME	24/01/2019
Jaçanã	LIMA & SANTOS TELECOMUNICAÇÕES LTDA	18/02/2020
Jandaíra	I2 TELECOM MANUTENÇÃO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA - ME	03/05/2017
Jardim de Piranhas	R CARLOS CAVALCANTE	26/02/2014
	MAIA E DUTRA LTDA – ME	13/12/2016
Jardim do Seridó	NILSON MEIRA DE AZEVEDO	05/11/2018
Jucurutu	GIGA NET COMERCIO E SERVIÇOS DE INTERNET LTDA	03/07/2020
Lagoa de Velhos	MIRAGEM NET RN LTDA - ME	16/02/2017
Lajes	DIGICONTROL SERVIÇOS DE PROVEDORES LTDA	09/05/2008
	UNO TELECOM LTDA	24/11/2016
Macaíba	MT INTERNET COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA	01/04/2016
	M M DE MOURA- ME	24/03/2015
	JFC PROVEDOR DE INTERNET LTDA	03/12/2020
Macau	MACAUTURBO SERVIÇOS DE PROVEDORES NA INTERNET LTDA – ME	17/04/2014
	JOSE EUDES DA SILVA PEREIRA & CIA LTDA	15/12/2020
Martins	OSTUKA N F COSTA	07/10/2019
	L GONZAGA JUNIOR SERVIÇOS DE INTERNET – ME	27/05/2014
Messias Targino	D & F SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA – ME	25/06/2015
Montanhas	INFORWAY INFORMÁTICA E TELEFONIA LTDA – ME	19/08/2016
	PONTA NET COMERCIO E SERVIÇOS LTDA	19/08/2019
	A B BISPO SERVIÇOS	24/04/2017
Mossoró	ARRUDA & MONTEIRO SERVIÇOS DE ACESSO A INTERNET LTDA – ME	18/08/2009
	ALLISON COSTA DE SOUZA – ME	19/08/2014
	MIKROCENTER INFORMÁTICA LTDA – EPP	13/10/2004
	RAFAELL DANTAS COSTA	10/12/2020
	CABRAL & ALMEIDA COMERCIO DE SAL LTDA	24/07/2008
	CLIQ SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA	11/12/2019
	E DOS S BARBOSA	21/11/2016
	CICLO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA – ME	14/10/2016
	SISTEMA OESTE DE COMUNICAÇÃO LTDA	14/10/2010
	GITEL TELECOMUNICAÇÕES E ELETRONICA LTDA – EPP	24/06/2015
	TELLCORP – TELECOMUNICAÇÕES CORPORATIVAS LTDA	19/08/2019
VIVA SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA – ME	15/07/2015	
L H DA SILVA AUTOMAÇÃO - ME	28/03/2014	

	W H C V COMUNICAÇÕES E MULTIMÍDIA LTDA	24/01/2019
	A C GOMES - ME	19/02/2016
Natal	MIQUEIAS PEREIRA DA CRUZ	24/07/2019
	PRATICA TELECOM LTDA	28/09/2009
	R COSTA DO NASCIMENTO – ME	02/12/2015
	R.F. DE SOUZA JUNIOR – ME	30/05/2016
	R DA SILVA TEIXEIRA INFORMÁTICA	03/01/2020
	R DOMINGOS DA SILVA – ME	20/08/2018
	REALLINK PROVEDOR DE INTERNET EIRELI	01/02/2017
	CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA	04/12/2006
	CLIKPOWER TELECOMUNICAÇÕES EIRELI	05/02/2020
	NATAL CONECT LTDA	03/05/2019
	E THIAGO LIRA – ME	14/06/2017
	NELCIONE ADRIANO DA SILVA	20/03/2019
	EDNALDO FERNANDES DA SILVA VAN HOUSE – ME	17/11/2015
	NETJAT PROVEDOR DE ACESSO A INTERNET LTDA - ME	10/08/2010
	NET-LINK NET PROVEDORA DE ACESSO A INTERNET LTDA	05/09/2019
	CINTE TELECOM COMERCIO E SERVIÇOS LTDA – EPP	09/08/2007
	RNLINK PROVEDOR DE ACESSO A INTERNET EIRELI – ME	11/08/2005
	SPEEDNET PROVEDOR DE ACESSO A INTERNET LTDA	14/07/2011
	INOVANET EMPREENDIMENTOS LTDA	10/09/2018
	IOLENE EUGENIO DE SOUZA	24/10/2019
	JEFFERSON JACKSON FERINO DOS SANTOS	08/08/2017
	F LIMA DOS SANTOS EIRELI	26/11/2020
	SAMUEL DO AMOR DIVINO - ME	14/11/2016
	SAMUEL MAXIMO IRENEU DA COSTA	30/04/2019
	JOÃO JERONIMO SOBRINHO - ME	13/12/2016
	JOÃO M DA SILVA JUNIOR – ME	15/02/2018
	VALE VERDE TECNOLOGIA INTEGRADA LTDA- ME	19/06/2015
	G & V SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA	02/06/2017
	P.S. VIP SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA	07/10/2019
	GILBERTO JERONIMO DA SILVA – ME	22/04/2019
	GLOBAL SERVIÇOS E PROVEDORES LTDA – ME	23/03/2016
	TIAGO RODRIGUES ALVES DA SILVA	11/12/2018
	YAN FERREIRA MAIA	22/08/2019
	HELLO WEB TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS LTDA	31/05/2017
	NET DIGITAL TELECOM LTDA – ME	03/11/2016
	NETCOM PROVEDOR DE ACESSO A INTERNET & SERVIÇOS EIRELI	12/03/2019
	INTERJATO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA	22/12/2005
	VEFRA TELECOMUNICAÇÕES LTDA - ME	08/05/2017
	J D S MEDEIROS PROVEDOR DE INTERNET – ME	01/04/2016
	J M DA SILVA INTERNET – ME	-----
JOSE LEANDRO MENDES E SILVA	16/05/2018	
JULIO CEZAR ROSA DA SILVA	15/01/2019	
K J SANTOS – ME	21/02/2017	
K.I.F. DA SILVA – SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA – ME	12/08/2015	
PAULO RICARDO SOUZA DO NASCIMNTO – ME	29/03/2018	
L.P. DA SILVA BEZERRA – ME	06/02/2017	
L.R. DA FONSECA – ME	27/02/2009	
LT2 TELECOMUNICAÇÕES LTDA – EPP	02/09/2014	
WELLINGTON CORREIA DE LIMA	13/05/2020	
WELLINGTON F DA SILVA	03/01/2020	
MACH4 TELECOMUNICAÇÕES COMERCIO E SERVIÇOS LTDA – ME	10/05/2007	
MANOEL FERNANDES DA SILVA – ME	03/05/2017	
ADRIANO DE OLIVEIRA GALVÃO	02/10/2017	
Nova Cruz	INTELNET SERVIÇO DE MULTIMÍDIA LTDA	27/03/2008

Ouro Branco	HELDER S COUTINHO	20/10/2020
Parelhas	MK VEX LTDA – ME	12/11/2014
	R.S. DA COSTA INFORMÁTICA	25/08/2011
Parnamirim	C A DE OLIVEIRA PROVEDOR DE ACESSO A INTERNET – ME	24/08/2015
	R T NICOLAU TELECOMUNICAÇÕES – ME	28/11/2016
	RAUL ALEX BRAZ CAVALCANTI DE MELO	28/03/2019
	RC SANTIAGO	01/12/2015
	RN INTERNET SERVIÇOS LTDA – ME	12/04/2006
	INFOR COMPUTER COMERCIO E SERVIÇOS LTDA – ME	19/06/2015
	STAR CONSTRUÇÕES & EMPREENDIMENTOS LTDA	26/07/2006
	JOSÉ PAZ BEZERRA JÚNIOR INFORMÁTICA – ME	20/08/2015
Passa e fica	ANDRE ALVES DA CRUZ	24/07/2019
	AGRESTE TELECOMUNICAÇÕES EIRELI – ME	06/09/2017
Patu	JOCIVAN PIMENTA TARGINO	05/02/2018
Pau dos Ferros	ACERTE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA	20/12/2018
Pedra Grande	ARNALDO FELIPE DE ARAUJO JUNIOR	20/11/2020
Pedro Velho	DIEGO A DA SILVA	01/12/2016
	LD TELECOM EIRELI	22/11/2018
Pendências	DLCOM – DADOS LINKS E COMERCIO LTDA	06/02/2017
Porto do Mangue	J N L TELECOMUNICAÇÕES LTDA – ME	21/06/2017
Santa Cruz	GTNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA	04/10/2007
	EVANUEL DOS SANTOS GOMES – ME	31/10/2016
	M4. NET ACESSO A REDE DE COMUNICAÇÃO LTDA - ME	23/09/2005
Santa Maria	R F SOARES SERVIÇOS DE INTERNET – ME	30/03/2016
São Fernando	GNET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO E MULTIMÍDIA EIRELI	18/12/2013
São Gonçalo do Amarante	QERO TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA – ME	08/01/2018
	R E R INFORMÁTICA LTDA	10/12/2013
	CIANET PROVEDOR DE INTERNET EIRELI	21/07/2017
	PAULO FABIANO DA SILVA PONTES – ME	10/10/2016
São José de Mipibu	CORTEZ ON LINE PROVEDOR DE INTERNET EIRELI - EPP	25/10/2006
	DAMIÃO GOMES VICENTE	01/12/2016
	G.C. ARAUJO	04/04/2017
	H V E SILVA – ME	26/12/2016
	NET4YOU INTERNET SOLUTION LTDA	22/02/2012
São José do Campestre	RMS NET SERVIÇOS EIRELI	03/10/2016
São Miguel	LOCAL TELECOM LTDA	20/01/2017
	LUIZ AUGUSTO PINHEIRO	01/06/2020
São Miguel do Gostoso	R N DE CASTRO PROVEDOR DE INTERNET	29/12/2014
São Paulo do Potengi	JS TELECOM LTDA	13/03/2020
São Pedro	JOÃO MARIA GUILHERME	24/11/2016
São Rafael	A SOARES FILGUEIRA	08/09/2016
	JOÃO NUNES BEZERRA DE ARAUJO	05/06/2020
São Tomé	WERBI PROVEDOR E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA	25/03/2020
Senador Georgino Avelino	JOSILENE DA CRUZ SILVA	17/09/2019
Serra Caiada	A2 TELECOM LTDA	25/06/2020
Serra de São Bento	TOP WEB TELECOM LTDA	03/11/2014
Serra do Mel	VELOCITY SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO LTDA	24/12/2013
Serrinha	F F TORRES	21/06/2019
Severiano Melo	SPEEDIRECT TELECOMUNICAÇÕES LTDA – ME	18/01/2017
	FENIX NETCOM SERVIÇOS TECNOLOGICOS EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA – ME	17/03/2017
Tangará	TECHNOLOGY SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA -	11/03/2015

	ME	
	GENEILSON FERNANDES DE LIMA	18/03/2016
Tenente Ananias	RODRIGUES & SARMENTO LTDA	02/04/2013
	I CEZAR OLIVEIRA FECHINE	09/07/2020
Tibau	MARCELO L DE SOUZA – ME	02/06/2015
	RSSAT COMERCIO E SERVIÇOS LTDA	08/05/2020
Timbaúba dos Batistas	NET MAIS LTDA – ME	08/07/2015
Touros	MG NET INFORMÁTICA E SERVIÇOS LTDA	05/05/2009
Triunfo Potiguar	E.U DE ALMEIDA	13/05/2020
Umarizal	EMPRESA DE ACESSO & COMUNICAÇÃO DE INTERNET EIRELI	23/08/2018
Upanema	SILAS E F DE AQUINO ELETROELETRONICOS - ME	22/06/2016

**ANEXO B – Principais empresas na atividade de teleatendimento na RMN por segmento – Econodata, 2020**

<b>SEGMENTO</b>	<b>ATIVIDADES DE TELEATENDIMENTO</b>
<b>Município</b>	<b>Razão Social/Empresa</b>
Natal	MEIRELES FREITAS E TORRES SOLUÇÕES EM COBRANÇAS LTDA – MEIRELES E FREITAS COBRANÇAS DIGITAL
	NEXCALL SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA
	SMART TELECOM RN EIRELI
	TELEBRASIL PESQUISA E INFORMAÇÕES EIRELI
	FAVARO EG. SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO EIRELI - SOUTH CALL
	N A C DA COSTA COMUNICAÇÃO EIRELI – ATOS TELECOM
	JCL TELECOM COMERCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES EIRELI
	OTIMA TELECOM COMERCIO E SERVIÇOS DE TELEFONIA EIRELI – OTIMA TELECOM
	3C SOLUÇÕES EM TELECOM LTDA
	LLB SERVIÇOS DE TELEMARKETING EIRELI – DR TELEMARKETING
	VITALIS TELECOM LTDA VITALIS TELECOM
	R.M. FERNANDES SERVIÇOS – R.F. TELECOMUNICAÇÕES
	J. FLAJOLET COMERCIO E SERVIÇOS – COMUNITEK TECNOLOGIA EM COMUNICAÇÃO
	SALGADO & MARTINS COMERCIO E SERVIÇOS LTDA – SOCIAL WAVE
	PROSPECT TREINAMENTO LTDA – PROSPECT
	DESAN SERVIÇO E COMÉRCIO LTDA – SUPERSAN NATAL
	L K D DE SOUZA COMERCIO – MATRIX TELECOM
	N C SOLUÇÕES CORPORATIVAS EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA – MOBILE TELECOM
	R D G DA ROCHA – BUSINESS TELECOM
	TELEPESQUISA INFORMAÇÕES E SERVIÇOS LTDA – TELEPESQUISA
CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA- CABOTELECOM	
BRASCOBRA – BRASIL COBRANÇAS E SERVIÇOS LTDA	
Parnamirim	FIXA RN NEGOCIOS E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA – FIXEL
	TELEPERFORMANCE CRM S.A.
São Gonçalo do Amarante	V A COSTA MULTSERVICE EIRELI – COSTA MULTSERVICE
	TELEPERFORMANCE CRM S.A.
<b>SEGMENTO</b>	<b>ATIVIDADES DE COBRANÇA E INFORMAÇÕES CADASTRAIS</b>
<b>Município</b>	<b>Razão Social/Empresa</b>
Macaíba	TACITO ROCHA PEGADO NETO EIRELI – PONTO DO APOSENTADO
Natal	CREDSHOW SERVIÇOS DE COBRANÇAS E CADASTROS LTDA – CREDSHOW
	ASSESSORIA E COBRANÇA EXTRA-JUDICIAL EIRELI – SYSTEM CONSULTORIA E COBRANÇA
	MEDEIROS & SIMAS LTDA
	A.S. RECUPERAÇÃO DE CREDITO EIRELI – A.S. COBRANÇAS
	JOSAILTON DA COSTA BELMONT- JCB CONSULTORIA E FINANCEIRA
	ROCHA SERVIÇOS E INFORMAÇÕES CADASTRAIS LTDA – ROCHA ASSESSORIA CONDOMINIAL
	HAGACOB ASSESSORIA E TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA EIRELI - HAGACOB
	RN CREDITOS E COBRANÇAS LTDA – RN COBRANÇAS
	ALVO CONSULTORIA EIRELI – ALVO DILIGENCIAS E CONSULTORIA
	R W CONSULTORIA DE CREDITO EIRELI
	SADEL – SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS EMPRESARIAIS LTDA – SADEL
	BRASILCRED INTERMEDIações DE NEGOCIOS EIRELI – BRASILCRED
	MAXPAGUE SERVIÇOS DE INTERMEDIações FINANCEIRAS EIRELI – MAXPAGUE
	MELO ASSESSORIA ADMINISTRATIVA LTDA

	EBSON INFORMAÇÕES CADASTRAIS EIRELI – CRIS CONSULTORIA
	M DE ARAUJO E SOUZA EIRELI – ZAPE MARKETING PROMOCIONAL
	CENTRAL DE COBRANÇAS LTDA – CENTRAL DE COBRANÇAS
	AGA NEGOCIOS IMOBILIARIOS EIRELI – AGA NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS
Parnamirim	ANNA CLEMENTINA DA COSTA NETTA – L \$ A CORRESPONDENTE
	E D L DE AQUINO NEGOCIOS EIRELI – SUPER NEGÓCIOS
	PRIME NEGOCIOS EMPRESARIAIS EIRELI – PRIME CRED PROMOTORA
	P.S SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES CADASTRAIS LTDA
	ALEXANDRE DE CARVALHO HENRIQUE – ACH SERVIÇOS

## ANEXO C – Lei nº 1.372, de 06 de junho de 2013



**Rio Grande do Norte**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE – RN**  
 Av. Alexandre Cavalcanti, s/n – Centro Administrativo – São Gonçalo do Amarante – RN – CEP 59.290-000  
 CNPJ/MF Nº 08.079.402/00001-35

### LEI Nº 1.372, DE 06 DE JUNHO DE 2013.

Autoriza o Poder Executivo a conceder incentivo fiscal para instalação de empresas prestadoras de serviços de *telemarketing*, *call center*, telecobrança e teleatendimento em geral e dá outras providências.

**O PREFEITO MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE/RN,**  
 no uso de suas atribuições legais,

FAÇO SABER que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte lei:

**Art. 1º.** Fica concedida redução de 60% (sessenta por cento) na base de cálculo do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, para empresas prestadoras de serviços de *telemarketing*, *call center*, telecobrança e teleatendimento em geral em de São Gonçalo do Amarante/RN.

**Parágrafo único.** Ato do Poder Executivo definirá as atividades que serão beneficiadas com a redução de base de cálculo de que trata o *caput* deste artigo.

**Art. 2º.** O benefício estabelecido no *caput* do artigo 1º desta Lei será concedido pelo prazo de 10 (dez) anos, prorrogável por igual período, a critério da Administração, na forma estabelecida em Regulamento.

**Art. 3º.** O incentivo instituído pelo art. 1º desta Lei é intransferível, sendo vedado às empresas beneficiárias repassá-los a qualquer outra, inclusive no caso de encerramento de suas atividades.

**Art. 4º.** O benefício de que trata esta Lei será imediatamente revogado nos seguintes casos:

I – quando ocorrer a suspensão por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, ou encerramento definitivo, das atividades da empresa beneficiária;

II – for oferecido embaraço à fiscalização, caracterizado pela negativa não justificada de exibição de livros e documentos a que estiverem obrigadas, bem como pelo não fornecimento de informações sobre bens, movimentação financeira, negócio ou atividade que estiverem intimadas a apresentar;

III – for oferecida resistência à fiscalização, caracterizada pela negativa de acesso ao estabelecimento, ao domicílio fiscal ou qualquer outro local onde desenvolvam suas atividades ou se encontrem bens de sua propriedade;





**Rio Grande do Norte**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE – RN**  
Av. Alexandre Cavalcanti, s/n – Centro Administrativo – São Gonçalo do Amarante – RN – CEP 59.290-000  
CNPJ/MF Nº 08.079.402/00001-35

IV – se sua constituição ocorrer por interpostas pessoas;

V – deixar de emitir documentação fiscal a que esteja obrigado;

VI – prática comprovada de sonegação fiscal.

**Art. 5º.** Fica atribuída às empresas beneficiárias do tratamento fiscal estabelecido nesta Lei a condição de contribuinte substituto do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, referente às obras de construção civil para a edificação das instalações dos seus empreendimentos, inclusive no caso de contratação de empresas inscritas no Cadastro Mobiliário do Município de São Gonçalo do Amarante/RN.

**Art. 6º.** As empresas somente se beneficiarão do tratamento fiscal estabelecido por esta Lei, a partir do real início de suas atividades.

**Art. 7º.** O benefício de que trata esta Lei não poderá, em hipótese alguma, ser cumulado com qualquer outro benefício fiscal que culmine com a redução de tributos municipais, ampliação de prazo de recolhimento, remissões, anistias, ou qualquer outro meio que conceda tratamento benéfico diferenciado ao contribuinte.

**Parágrafo único.** O benefício de que trata esta Lei também não se aplica aos optantes pelo regime de tributação estabelecido pela Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006, e suas alterações posteriores, denominado SIMPLES NACIONAL.

**Art. 8º.** Em nenhuma hipótese será concedido o benefício fiscal de que trata esta Lei para empresa que não estejam em dia com suas obrigações tributárias junto ao Município de São Gonçalo do Amarante – RN.

**Art. 9º.** O poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa) dias, contados da Publicação.

**Art. 10.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 11.** Ficam revogadas as disposições em contrário.

São Gonçalo do Amarante/RN, 06 de junho de 2013.

192º da Independência e 125º da República

**JAIME CALADO PEREIRA DOS SANTOS**  
Prefeito Municipal de São Gonçalo do Amarante/RN

**MÁRIO DAVID DE OLIVEIRA CAMPOS**  
Secretário Municipal de Tributação

## ANEXO D – Lei Complementar nº 093, de 12 de maio de 2015



# DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO

INSTITUÍDO PELA LEI Nº 030 DE 12 DE MAIO DE 2009

ADMINISTRAÇÃO DO EXCELENTÍSSIMO SR. PREFEITO MAURÍCIO MARQUES DOS SANTOS

ANO IV – Nº1023 – PARNAMIRIM, RN, 10 DE ABRIL DE 2015

R\$ 0,50

### ATOS DO PODER EXECUTIVO

GACIV

#### LEI COMPLEMENTAR Nº093/2015.

Concede INCENTIVO FISCAL para empresas do segmento CALL CENTERS – Unidade de Central de Atendimento que especifica, e dá providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PARNAMIRIM-RN,  
FAÇO saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:

Artigo 1º - Fica reduzida de 5% (cinco por cento) para 2% (dois por cento) a alíquota do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS incidente sobre as atividades de Unidade de Central de Atendimento (Call Centers).

Artigo 2º - As atividades de Unidade de Central de Atendimento (Call Centers), nos termos do artigo 1º desta Lei Complementar, compreendem os serviços abaixo relacionados quando prestados através de telefone, e-mail, chat e tratamento de fax:

- I – incrementar venda, prestar assistência técnica remota e estreitar o relacionamento com os clientes e os parceiros comerciais;
- II – fornecimento de tecnologia de ponta que reúna, num mesmo sistema, soluções de computação e telefonia;
- III – telemarketing receptivo e ativo;
- IV – prestação de informações gerais inclusive de assistência técnica, de cobrança de contas e faturas, locais e à distância, através de equipamentos de telefonia e informática, bem como softwares específicos;
- V – cobranças, por conta de terceiros, fornecimento de posição de cobrança ou de recebimento e outros serviços correlatos;
- VI – suporte remoto em centrais de telefonia

Artigo 3º - A alíquota reduzida nos termos do artigo 1º desta Lei Complementar deve ser aplicada sobre o preço do serviço prestado.

Artigo 4º - Fica o Poder Executivo autorizado a isentar as empresas que se enquadrem nos casos previstos no artigo 2º desta Lei Complementar, do Imposto Predial e Territorial Urbano – IPTU, e do Imposto sobre Transmissão de Imóveis Inter-Vivos – ITBI, incidente sobre os imóveis em que suas operações sejam realizadas.

Parágrafo Único – O benefício de que trata este artigo quanto ao Imposto sobre Transmissão de Imóveis Inter-Vivos – ITBI, somente poderá ser utilizado pela empresa interessada uma única vez.

Artigo 5º - Para obter a concessão prevista nos artigos 1º e 4º desta Lei Complementar, a empresa deve apresentar um Protocolo de Intenções, com a previsão de geração de empregos e da realização de investimentos nesta Cidade de Parnamirim-RN, na forma e de acordo com os critérios a serem estabelecidos em Portaria do

Secretário Municipal de Tributação – SEMUT.

§ 1º - Os benefícios fiscais previstos nesta Lei Complementar devem vigorar pelo prazo de até 10 (dez) anos, contados da data da publicação do instrumento próprio concessivo dos incentivos fiscais.

§ 2º - O prazo a que se refere o § 1º deste artigo pode ser prorrogado por mais dez (10) anos, desde que atendidas às contrapartidas assumidas pelas empresas, no que diz respeito à geração de empregos e investimentos no Município, conforme estabelecido no respectivo Protocolo de Intenções e respeitado os quantitativos previstos no artigo 8º desta Lei Complementar.

Artigo 6º - Caso não atendido os pressupostos contidos no § 2º, do artigo 5º, desta Lei Complementar e as contrapartidas assumidas em Protocolo de Intenções, o Município pode notificar os responsáveis para que adotem medidas para suprir as falhas, designando prazo razoável para futura verificação.

Parágrafo Único – O descumprimento da notificação referida no “caput” deste artigo implica, a critério do Município, na revogação dos benefícios concedidos.

Art. 7º - As empresas com as atividades de que trata esta Lei Complementar ficam isentas das Taxas, Emolumentos e Preços Públicos relativos aos procedimentos administrativos necessários à regularização do projeto de construção, reformas e ampliações do empreendimento.

Art. 8º - Para fazer jus aos incentivos a empresa, obrigatoriamente, deve alocar mão de obra aproveitando pessoas residentes no Município de Parnamirim-RN, na proporção de pelo menos oitenta por cento (80%) da que utilizar para o total dos serviços a ser desenvolvido pelo estabelecimento beneficiado.

§ 1º - Os incentivos previstos nesta Lei Complementar serão concedidos em razão do número de empregos oferecidos à população do Município e respeitará os seguintes prazos e condições:

- I - Até duzentos e cinquenta (250) empregos, dois anos de incentivos;
- II - De duzentos e cinquenta e um (251) a quinhentos empregos (500), três (3) anos de incentivos;
- III - De quinhentos e um (501) a setecentos e cinquenta (750) empregos, quatro (4) anos de incentivos;
- IV - De setecentos e cinquenta e um (751) a mil (1.000) empregos, cinco (5) anos de incentivos;
- V - De mil e um (1001) a mil e quinhentos (1.500) empregos, sete (7) anos de incentivos;
- VI - De mil quinhentos e um (1.501) a dois mil (2.000) empregos, oito (8) anos de incentivos;
- VII - De dois mil e um (2.001) a 2.500 (dois mil e quinhentos) empregos, nove (9) anos de incentivos;
- VIII - Acima de dois mil quinhentos e um (2.501) empregos



oferecidos, dez (10) anos de incentivos, renovável por mais dez (10) anos, condicionados estes ao cumprimento das mesmas proporções -emprego/ano incentivos - aplicadas nos itens precedentes.

§ 2º - Havendo ausência de mão de obra no Município a incentividade pode ir buscá-la nos Municípios circunvizinhos.

Artigo 9º - A estimativa de impacto orçamentário-financeiro decorrente da medida estabelecida por esta Lei Complementar, conforme previsto no artigo 14, "caput", da Lei Complementar (Federal) nº 101, de 04 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal), consta do Anexo Único desta Lei Complementar.

Artigo 10º - As normas, instruções e/ou orientações que se fizerem necessárias à aplicação ou execução desta Lei Complementar devem ser expedidas mediante atos da Secretaria Municipal de Tributação – SEMUT.

Artigo 11º - Esta Lei Complementar entra em vigor na data da sua publicação.

Artigo 12º - Ficam revogadas as disposições em contrário.

Parnamirim/RN, 01 de Abril de 2015.

**MAURÍCIO MARQUES DOS SANTOS**  
Prefeito

#### ANEXO ÚNICO

O presente estudo de impacto orçamentário destina-se ao atendimento do disposto na Lei Federal nº 101/2000, referente ao projeto de Lei Complementar que trata pela primeira vez de incentivos fiscais para a atividade econômica desenvolvida pelos CALL CENTER que venham a se estabelecer neste Município, considerando-se que o benefício somente se dará noventa (90) dias após a aprovação e publicação da Lei aprovada pela Câmara de Vereadores.

Necessário esclarecer que nenhum impacto financeiro haverá no vigente Orçamento 2015, em virtude dele não constar qualquer receita proveniente da atividade econômica supra mencionada.

Quanto aos dois Orçamentos dos exercícios subsequentes, 2016 e 2017, neles constarão as deduções dos benefícios fiscais concedidos e a seguir estimadas:

I.S.S. /ANO / PERCENTUAL DE CRESCIMENTO PROJETADO (IPCAE) / ARRECAÇÃO COM ALIQUOTA DE 5% / ARRECAÇÃO COM ALIQUOTA DE 2% / IMPACTO / R\$1,00

2016 / 6,5% / R\$ 2.795.182,00 / R\$ 1.118.070,00 / R\$1.677.112,00

2017 / 5,5% / R\$ 2.948.917, 00 / R\$ 1.179.566,00 / R\$1.179.566,00

#### IPTU E TAXAS

ANO/PERCENTUAL DE CRESCIMENTO PROJETADO (IPCAE) / ARRECAÇÃO COM ALIQUOTA DE 5% / ARRECAÇÃO COM ALIQUOTA DE 2% / IMPACTO / R\$1,00

2016 / 12,5% / R\$ 103.687,00 / ----- / R\$103.687,00

2017 / 11,5% / R\$ 115.611,00 / ----- / R\$115.611,00

#### ITIV – Imposto de Transmissão de Bens Imóveis

ANO/PERCENTUAL DE CRESCIMENTO PROJETADO (IPCAE) / ARRECAÇÃO COM ALIQUOTA DE 5% / ARRECAÇÃO COM ALIQUOTA DE 2% / IMPACTO / R\$1,00

2016 / 10,0% / R\$480.000,00 / ----- / R\$480.000,00

Assim é que os benefícios fiscais a se conceder através da presente Lei, não se vinculam a qualquer previsão de receita para o ano em curso e têm resultado neutro do ponto de vista da arrecadação.

Por outro lado, quanto aos favores que serão concedidos nos exercícios de 2016 e 2017 trarão significativos aumentos de Receita, pois, haverá ingressos novos de receitas correspondentes ao ISS à alíquota de 2,0%.

Avalia-se que, com o crescimento da atividade econômica em evidência e do nível de empregos da economia, com impacto positivo na massa salarial e no nível de renda dos agentes econômicos, a eventual perda de arrecadação decorrente da aplicação desta Lei Complementar será minorada pelo crescimento da base de cálculo dos tributos e taxas ao longo dos anos fiscais seguintes.

A relevância das medidas ora propostas é evidente à luz de seu alcance e dos benefícios que traz para o crescimento da economia parnamirinese, completamente saturada ao longo dos anos.

**GACIV**

#### PORTARIA Nº. 0270, DE 08 DE ABRIL DE 2015.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PARNAMIRIM, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município e em conformidade com a lei 1.294/06 de 29 de março de 2006.

#### RESOLVE:

1º. Designar como membros do conselho Municipal de Educação – CME para o Biênio 2015/2016, os seguintes servidores:

REPRESENTANTES DOS PROFESSORES DA REDE MUNICIPAL

TITULAR: RANIERY MIRANDA DE SENA  
SUPLÊNCIA: JOSÉ GEORGE DA SILVA

PAIS DOS ALUNOS

TITULAR: VERÔNICA LÍGIA DE MEDEIROS BATISTA  
SUPLÊNCIA: ANGÉLICA CRISTINA DE SOUZA

REPRESENTANTES DOS CONSELHOS DAS ESCOLAS MUNICIPAIS/ CENTRO DE EDUCAÇÃO INFANTIL

TITULAR: MARIA DIVINA FÉLIX  
SUPLÊNCIA: ALÍDIA HERNANDES RIBEIRO

REPRESENTANTES DOS GESTORES ESCOLARES

TITULAR: MARIA GORETE DA SILVA BARBOSA  
SUPLÊNCIA: ALCIONE FLÁVIA FLAVIANAS OLIVEIRAS PEIXOTO

**ANEXO E – Acordo coletivo de trabalho emergencial e temporário/Contact Center Riachuelo (CCR) – SINTTEL, 2020.**

**ACORDO COLETIVO DE TRABALHO EMERGENCIAL E TEMPORÁRIO**

**CLÁUSULA PRIMEIRA – VIGÊNCIA**

*As partes fixam a vigência do presente Acordo Coletivo de Trabalho Emergencial e Temporário pelo período de calamidade pública e de emergência, reconhecidos no Decreto Legislativo nº 6 de 2020 e Lei nº 13.979/2020.*

**CLÁUSULA SEGUNDA – ABRANGÊNCIA**

*O presente Acordo Coletivo de Trabalho Emergencial e Temporário abrangerá todos os colaboradores da EMPRESA, inclusive aprendizes e empregados com jornada parcial que prestam serviços na base territorial do SINDICATO, nos termos das Medidas Provisórias acima citadas.*

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO TELETRABALHO**

*O custeio de eventuais despesas decorrentes da prestação de serviço em teletrabalho, tais como água, energia elétrica, acesso à internet etc., ficam sob a responsabilidade do empregado.*

**CLÁUSULA QUARTA – DAS FÉRIAS INDIVIDUAIS E COLETIVAS**

*Fica estabelecido através deste instrumento que enquanto perdurar as situações de emergência e/ou estado de calamidade pública decorrentes do Covid-19, a EMPRESA acordante poderá conceder ao empregado férias individuais ou coletivas, ainda que o período aquisitivo a elas não tenha transcorrido e adicionalmente, conceder a antecipação de períodos futuros de férias, sem a necessidade de observância dos prazos de aviso prévio previstos no art. 135 e § 2º do art. 139 da Consolidação das Leis do Trabalho, não podendo ser em período inferior a cinco dias corridos.*

**Parágrafo primeiro:** *Para as férias concedidas durante o estado de emergência e/ou estado de calamidade pública decorrentes do Covid-19, a EMPRESA acordante poderá optar por efetuar o pagamento do adicional de um terço de férias após sua concessão, até a data de 20/12/2020.*

**Parágrafo segundo:** *Durante o estado de calamidade pública, a EMPRESA poderá suspender as férias ou licença dos profissionais da área da saúde, ou daqueles que desempenham atividades essenciais.*

**Parágrafo terceiro:** *A conversão de um terço de férias em abono pecuniário, fica sujeito a concordância da EMPRESA.*

**CLÁUSULA QUINTA – DO BANCO DE HORAS**

*A EMPRESA acordante fica autorizada a interrupção das atividades e a constituição do banco de horas, com*

compensação no prazo de até 18 (dezoito) meses, contado da data de encerramento do estado de emergência e/ou estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo n.º 6 de 2020, quando o acréscimo de salário correspondente às horas suplementares será dispensado. Nesta hipótese, o excesso de horas em um dia poderá ser compensado pela correspondente diminuição em outro dia (anterior ou posterior), hipótese em que a duração normal diária poderá ser ultrapassada em até 2 (duas) horas.

**Parágrafo primeiro:** Para fins de aplicação da presente cláusula, eventuais compensações estabelecidas em instrumentos coletivos anteriores ficam com os prazos suspensos durante o período de emergência decorrente do Covid-19.

**Parágrafo segundo:** Na hipótese de rescisão do contrato de trabalho, será contabilizado o total de horas trabalhadas e o total de horas compensadas. No caso de pedido de demissão, se houver débito de horas do empregado para com a empresa, as horas não trabalhadas poderão ser descontadas das verbas a que o empregado tiver direito na rescisão. No entanto, se houver crédito a favor do empregado, as horas não compensadas serão computadas e remuneradas com o adicional de horas extras devido.

**Parágrafo terceiro:** A prestação de horas extras habituais não descaracteriza o acordo de compensação de jornada e o banco de horas.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA REDUÇÃO DA JORNADA E SALÁRIO**

Fica permitida, enquanto perdurar as situações de emergência e/ou estado de calamidade pública decorrentes do Covid-19, a flexibilização da redução da jornada de trabalho em até 70% (setenta por cento) das horas, com redução salarial em igual proporção, conforme autoriza o artigo 7º, inciso III, alínea “c” da Medida Provisória 936 de 1º de abril de 2020, onde o Ministério da Economia com recursos da União, irá custear em forma de Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda com uma compensação mensal ao empregado que será calculada sob o valor do seguro desemprego que o trabalhador teria por direito em caso de rescisão.

**Parágrafo primeiro:** O recebimento do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda será nos termos da Medida Provisória citada no caput desta cláusula e demais legislações vigentes ou que vierem a ser editadas enquanto perdurar as situações de emergência e/ou estado de calamidade pública.

**Parágrafo segundo:** As medidas aqui estabelecidas terão duração de até 90 (noventa) dias a contar de sua aplicação.

**Parágrafo terceiro:** Cessado o período de redução previsto acima ou em caso de cessação do estado de calamidade pública e emergência, bem como comunicação da EMPRESA sobre antecipação do fim do período de redução pactuado, é garantido o restabelecimento da condição salarial prevista anteriormente ao presente acordo, em até dois dias corridos.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA SUSPENSÃO DO CONTRATO DE TRABALHO**

*Enquanto perdurar o período de emergência e/ou estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6 de 2020 decorrentes do Covid-19, fica permitida a suspensão do contrato de trabalho, mediante pagamento pela EMPRESA de ajuda compensatória mensal no valor mínimo de 30% (trinta por cento) do valor do salário base do empregado, até o último dia útil do mês.*

**Parágrafo primeiro:** *O recebimento do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda será nos termos da Medida Provisória 936/2020 e demais legislações vigentes ou que vierem a ser editadas enquanto perdurar as situações de emergência e/ou estado de calamidade pública.*

**Parágrafo segundo:** *As medidas aqui estabelecidas terão duração de até 30 (trinta) dias a contar da sua aplicação, ficando tal prazo prorrogado automaticamente por igual período caso não haja manifestação expressa do empregador quanto ao encerramento da suspensão.*

**Parágrafo terceiro:** *Cessado o período de suspensão previsto acima ou em caso de cessação do estado de calamidade pública e emergência, bem como comunicação da EMPRESA sobre antecipação do fim do período de suspensão pactuado, é garantido o restabelecimento da condição salarial prevista anteriormente ao presente acordo, em até dois dias corridos.*

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA PROVISÓRIA DO EMPREGO**

*A EMPRESA acordante reconhece a garantia provisória no emprego ao empregado que receber o Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda, nos termos da Medida Provisória 936/2020, ou seja, empregados que tiveram seu contrato de trabalho e jornada reduzidos proporcionalmente e suspensos temporariamente.*

**Parágrafo único:** *A garantia citada no caput desta cláusula ocorrerá durante o período da redução da jornada de trabalho ou suspensão temporária do contrato e por período equivalente ao acordado para redução ou suspensão, podendo ser indenizada conforme artigo 10, §1º, incisos I, II e III da Medida Provisória 936, de 1º de abril 2020, em caso de rescisão contratual durante o período da estabilidade provisória.*

#### **CLÁUSULA NONA – OUTRAS DISPOSIÇÕES**

*O tempo máximo de redução proporcional de jornada e de salário e de suspensão temporária do contrato de trabalho, ainda que sucessivos, não poderá ser superior a 90 (noventa) dias, respeitado o prazo máximo dos parágrafos segundo das cláusulas sexta e sétima.*

**Parágrafo primeiro:** *Diante da necessidade de isolamento social, a comunicação, convocação, deliberação, decisão, formalização ou publicidade não só desse acordo, mas de qualquer outro, se dará por meios eletrônicos, que valerá para todos os fins.*

**Parágrafo segundo:** *As partes estabelecem que a Assistência Médica e o Vale Refeição serão mantidos, mas não haverá pagamento de Vale Transporte e Auxílio Creche enquanto não houver prestação de serviços nas dependências da empresa.*

**Parágrafo terceiro:** *O empregado com contrato de trabalho intermitente fará jus ao benefício emergencial mensal no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais) e não terá seu contrato de trabalho e jornada reduzida e/ou suspensão temporariamente.*

**CLÁUSULA DÉCIMA – PREVALÊNCIA**

*O presente acordo coletivo tem prevalência sobre eventuais condições estabelecidas em outros instrumentos coletivos durante o período de emergência e/ou estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6 de 2020 decorrentes do Covid-19, restando garantido que eventuais providências editadas pelo Poder Público poderão ser utilizadas pelas empresas de forma discricionária, inclusive demais termos previstos na Medida Provisória nº 936, de 1º de abril de 2020.*

**ANEXO F – Acordo coletivo de trabalho emergencial e temporário/Teleperformance  
(TP-RN) – SINTTEL, 2020.**

**ACORDO COLETIVO DE TRABALHO EMERGENCIAL E TEMPORÁRIO**

**1) BANCO DE HORAS DE 18 MESES:**

- \* Possibilidade de compensação integral em caso de rescisão do contrato de trabalho (limitado ao máximo de 180 horas);
- \* Possibilidade de banco de horas negativo com limitação de 180 horas e prazo de 18 meses para compensação, a partir de cessado o estado de calamidade pública;
- \* Efeito retroativo do regime de 18 meses para compensação das horas negativas geradas anterior à pandemia, a partir de cessado o estado de calamidade;
- \* Possibilidade de negociar o saldo negativo entre empregado e empresa.

**2) REDUÇÃO DE JORNADA X SALÁRIOS:**

Fica autorizada a redução de jornada x salário, conforme legislação e/ou autorizado em medida provisória.

**3) SUSPENSÃO DE CONTRATO:**

Fica autorizada a Suspensão do Contrato de Trabalho conforme previsto em lei e/ou medida provisória.

3.1) Aos trabalhadores que tiverem seus contratos de trabalho suspensos, será assegurado o Auxílio Refeição (integral), o Auxílio Creche e o Plano de Saúde/Médico.

3.2) Garantia de emprego durante a suspensão do contrato de trabalho por período igual posterior ao retorno.

**4) RESCISÃO CONTRATUAL:**

Exclusivamente durante a vigência do acordo coletivo emergencial e tão somente na excepcionalidade de comprovada incapacidade financeira, encerramento unilateral de contrato, esgotadas todas as possibilidades em virtude da situação emergencial e/ou da quebra da cadeia produtiva, a empresa poderá quitar em até 4 parcelas a rescisão do contrato de trabalho.

**5) FÉRIAS INDIVIDUAIS E COLETIVAS:**

Conforme previsto em lei e/ou medida provisória.

**6) TRABALHO HOME OFFICE:**

Fica assegurada a implementação da modalidade de Home Office, considerando:

6.1) Possibilidade de redução de jornada e salários para os empregados em home office, considerando 50% redução de jornada x 50% redução de salário;

6.2) Manutenção dos vales refeição (integral), do auxílio creche e do plano de saúde/médico.

**7) HORAS EXTRAS:**

Suspensão do pagamento de horas extras positivas pelo período de 120 dias.