

Trabalho de Graduação  
Curso de Graduação em Geografia

DISPERSÃO TERRITORIAL DOS CONTACT CENTERS  
PARA A REGIÃO NORDESTE: O CASO DE ALAGOAS E SERGIPE

Danilo Roberto Fioramonte

Profa. Dra. Marina Castro de Almeida (orientadora)

Rio Claro (SP)

2024

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA  
Instituto de Geociências e Ciências Exatas  
Câmpus de Rio Claro

DANILO ROBERTO FIORAMONTE

DISPERSÃO TERRITORIAL DOS CONTACT CENTERS  
PARA A REGIÃO NORDESTE: O CASO DE ALAGOAS E  
SERGIPE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Instituto de Geociências e Ciências Exatas -  
Câmpus de Rio Claro, da Universidade Estadual  
Paulista Júlio de Mesquita Filho, para obtenção  
do grau de Licenciatura e Bacharel em  
Geografia.

Rio Claro - SP

2024

F517d

Fioramonte, Danilo Roberto

Dispersão territorial dos Contact Centers para a região  
Nordeste: o caso de Alagoas e Sergipe / Danilo Roberto  
Fioramonte. -- Rio Claro, 2024

45 p. : il., tabs., mapas

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado e licenciatura -  
Geografia) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Instituto  
de Geociências e Ciências Exatas, Rio Claro

Orientadora: Marina Castro de Almeida

1. Precarização do trabalho. 2. Geografia. 3. Ajuste espacial.  
4. Terceirização. 5. Incentivos fiscais. I. Título.

DANILO ROBERTO FIORAMONTE

DISPERSÃO TERRITORIAL DOS CONTACT CENTERS  
PARA A REGIÃO NORDESTE: O CASO DE ALAGOAS E  
SERGIPE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto de Geociências e Ciências Exatas - Câmpus de Rio Claro, da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, para obtenção do grau de Licenciatura e Bacharel em Geografia.


Comissão Examinadora

Dra. Marina Castro de Almeida (orientador)


Dr. Henrique Faria dos Santos

Ms. João Paulo Rosalin

Rio Claro, 09 de dezembro de 2024.

 Documento assinado digitalmente  
DANILO ROBERTO FIORAMONTE  
Data: 09/12/2024 12:48:31-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura do(a) aluno(a)

 Documento assinado digitalmente  
MARINA CASTRO DE ALMEIDA  
Data: 09/12/2024 13:01:30-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

assinatura do(a) orientador(a)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente à minha família, em especial aos meus pais, Heloisa Maria Boy Fioramonte e Roberto Carlos Fioramonte, à minha avó Sirlei de Lourdes Piruzelli Boy e ao meu irmão Murilo Roberto Fioramonte, pelo apoio incondicional aos meus estudos, por possibilitarem a realização desta graduação e conseqüentemente desta pesquisa.

Também gostaria de agradecer à minha orientadora, professora Dra. Marina Castro de Almeida, que sempre me concedeu várias dicas e orientações que contribuíram diretamente não somente para minha formação acadêmica e profissional, mas também para minha vida pessoal.

Às minhas amigas e, também geógrafas, Julia Lima dos Santos e Marina Hummel Hara, que estiveram presentes em todos os momentos, dentro e fora da universidade, formando uma base emocional que sem ela, não teria feito essa trajetória ser tão proveitosa.

Aos meus amigos e colegas de graduação, também geógrafos, Rodrigo Agostinho Silva De Campos, Danielle Mota Torres Nogueira e Rafaella Aguiar Silva que fizeram as disciplinas e a rotina na universidade se tornarem mais leves e agradáveis.

## EPÍGRAFE

A flexibilização, definitivamente, não é solução para aumentar os índices de ocupação, ao contrário, é uma imposição à força de trabalho para que sejam aceitos salários reais mais baixos e em piores condições.

(Luciano Vasapollo, 2005, p. 28)

**RESUMO:** O setor de Contact Center no Brasil foi conhecido por um longo período como um grande empregador no setor de serviços. A migração de operações para a região Nordeste é intensificada no começo do século XXI, juntamente com as terceirizações e reduções salariais. Esse movimento é possível de ser explicado a partir da análise dos benefícios fiscais oferecidos pelos entes federativos e pela fragilidade socioeconômica presente na Região. A análise foi realizada com base em dados trabalhistas do RAIS (Relação Anual de Informações Sociais), em relatórios do setor e em leis municipais e estaduais que apontam os benefícios fiscais. A dispersão territorial dos Contact Centers para o Nordeste é marcada por incentivos fiscais de longa duração e pela exploração de mão de obra jovem e de baixa qualificação, com destaque para Alagoas e Sergipe, que se destacam como áreas emergentes para esse tipo de operação. Apesar do aumento da formalização do trabalho na região, o emprego no setor ainda é caracterizado pela precarização, baixa remuneração e alta rotatividade.

Palavras-chave: precarização; incentivos fiscais; ajuste espacial; terceirização.

**ABSTRACT:** The Contact Center sector in Brazil has long been recognized as a major employer within the service industry. The migration of operations to the Northeast region intensified in the early 21st century, alongside increasing outsourcing and wage reductions. This movement can be explained through an analysis of the tax incentives offered by government entities and the socio-economic fragility prevalent in the region. The analysis was based on labor data from RAIS (Annual Social Information Report), sector reports, and municipal and state laws outlining tax benefits. The territorial dispersion of Contact Centers to the Northeast is driven by long duration tax incentives and the exploitation of a young, low-skilled workforce, with Alagoas and Sergipe emerging as key areas for this type of operation. Despite the increase in formal employment in the region, jobs in the sector remain characterized by precarious working conditions, low wages, and high employee turnover.

Keywords: precarization; tax benefits; spatial fix; outsourcing.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	9
1.1 Objetivo.....	11
<b>2. METODOLOGIA</b> .....	11
2.1 Coleta de dados .....	12
<b>3. O SETOR DE CONTACT CENTER NA REGIÃO NORDESTE: MOTIVAÇÕES</b> .....	12
3.1 Breve contextualização do setor de Contact Center .....	16
3.2 Duas fases de migrações para o Nordeste .....	19
3.2.3 Primeiros dez anos do século XXI.....	25
3.2.4 Posterior a 2012: efeitos da dispersão .....	27
<b>4. A GUERRA DOS LUGARES NOS ESTADOS DO NORDESTE: O CASO DE ALAGOAS E SERGIPE</b> .....	30
4.1 Alagoas.....	34
4.2 Sergipe .....	38
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	40

## 1. INTRODUÇÃO

A atuação do setor de Contact Center no Brasil é recente. Tendo em vista que a chegada das operações ocorreu somente na década de 1990, mediante a uma série de fatores, como as privatizações das companhias telefônicas e a viabilização e a democratização do acesso às linhas telefônicas. Apesar disso, a escalada de sua importância na geração de empregos, sobretudo na região Nordeste do país, foi demasiada no começo do século XXI. Chegando a ser chamada por Camarotto (2021), para a revista Valor, de “Nova Índia” para o setor de Contact Center.

Entretanto, a sociedade da terceirização total, conforme apresentado por Antunes (2015), decorrente da financeirização do capital e da maximização total de lucros, faz com que todos os setores sejam prejudicados, do ponto de vista do trabalho, e as lutas coletivas sejam enfraquecidas. Não diferente, o setor de Contact Center, que sofre com a terceirização, amarga a precarização, com rotinas de trabalho exaustivas e metas abusivas.

“Em um universo em que a economia está sob a hegemonia do capital financeiro, as empresas buscam garantir seus lucros exigindo e transferindo aos trabalhadores a pressão pela maximização do tempo, pelas altas taxas de produtividade, pela redução dos custos com a força de trabalho e pela flexibilização crescente dos contratos de trabalho. E a terceirização vem se constituindo enquanto elemento de centralidade na estratégia empresarial, uma vez que as relações sociais estabelecidas entre capital e trabalho são disfarçadas em relações inter empresas, baseadas em contratos por tempo determinado, flexíveis, de acordo com os ritmos produtivos das empresas contratantes que desestruturam ainda mais a classe trabalhadora, seu tempo de trabalho e de vida, seus direitos etc. (ANTUNES e DRUCK, 2014; DRUCK, 2011).” (Antunes, 2015, p. 12)

Referente às condições de trabalho dos operadores de telemarketing, observa-se a constituição de um infotaylorismo (Braga, 2006). Em referência a Frederick Taylor, que idealizou o taylorismo no início do século XX, constata-se que em uma situação de infotaylorismo, os trabalhadores são explorados em sua máxima, aumentando os ritmos operacionais, compartimentando as operações e tirando as iniciativas trabalhistas. Ou seja, os responsáveis pela gestão desses operadores separam as atividades, por meio de *scripts* e roteiros, e removem qualquer possibilidade da iniciativa do operador. Isso faz com que a pressão e a cobrança sobre o trabalhador sejam ainda maiores, contribuindo diretamente com a precarização do trabalho.

Além da precarização, a migração de postos de trabalho para a região Nordeste tem relação direta com a busca pelo constante crescimento da taxa de lucros. A

incorporação de novos territórios que muitas vezes já apresentam a infraestrutura necessária para ampliar o excedente das empresas de Contact Center, alimenta a reprodução das contradições inerentes ao processo de acumulação. No entanto, essa expansão geográfica é um ajuste espacial (Harvey, 2006) apenas temporário, pois o capital precisa continuamente ampliar sua reprodução. Ou seja, caso o município que agora recebe as novas operações não for mais rentável, ou, não apresente mais benefícios fiscais, a opção adotada por essas empresas é o fechamento dos postos de trabalho e a migração para uma área ainda não explorada pelo capital. Fato esse que poderá ser visualizado no decorrer deste trabalho.

Relativo à financeirização do capital, os estados brasileiros e municípios, os quais compõem os entes federativos, passam a atuar na lógica do capital privado. As grandes empresas, muitas vezes multinacionais, detêm uma capacidade de poder extremamente decisiva. A atuação *in loco* dessas empresas pode promover um ganho político e estratégico para os detentores do poder, que constantemente se promovem a partir da geração de empregos, aumento da renda da população e buscam trazer a “melhoria” de índices socioeconômicos de uma parcela social. O setor de Contact Center é visto com uma grande relevância, já que é capaz de gerar muitos empregos para um determinado município. A partir disso, municípios passam a disputar entre si, em busca de atrair empresas para que mais empregos sejam gerados. A guerra entre os lugares (Vainer, 2007; Santos e Silveira, 2001) tornou-se cada vez mais comum no século XXI, quando percebe-se uma fragmentação territorial (Vainer, 2007) e possibilita que a empresa (agora, detentora do poder de escolha) possa optar pelo município que melhor lhe conceda benefícios fiscais.

“Com efeito, falta um pacto territorial democraticamente estabelecido que reconheça a autonomia de estados e municípios, mas, também, ao mesmo tempo, sua necessária solidariedade e complementaridade. Esta situação propicia a eclosão de uma guerra de todos contra todos da qual saem vencedoras, como se sabe, as empresas privadas, que promovem verdadeiros leilões a ver quem oferece mais vantagens – fiscais, fundiárias, ambientais etc.” (Vainer, 2007, p.6)

Em alusão às categorias de trabalho do setor, a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) (Brasil, 2010) dividiu a operacionalização em quatro categorias: operador de telemarketing ativo; operador receptivo; operador ativo e receptivo; e operador técnico. O operador ativo é aquele que é responsável por realizar ativamente as ligações, iniciando o contato com o cliente. Já o operador receptivo é responsável

apenas por receber as ligações realizadas pelos usuários. Ou seja, o operador ativo e receptivo é responsável por realizar ligações e, também, as receber.

O operador técnico agrupa alguns tipos de trabalhadores, como por exemplo: Operador de suporte técnico; Operador de telemarketing bilíngue; Operador de telemarketing especializado; Teleoperador de apoio; Teleoperador de suporte técnico. Entretanto, essa categoria também pode ser caracterizada como ativa ou receptiva.

### **1.1 Objetivo**

O objetivo principal deste trabalho é analisar a dispersão territorial das operações de Contact Center para a região Nordeste. Para tanto, pretende-se restringir o escopo de análise a dois aspectos centrais: a) como os fatores técnicos e econômicos (disponibilidade de recursos técnicos, maiores taxas de extração da mais-valia, concorrência) e político-normativos (incentivos fiscais e territoriais, etc.) são apropriados de forma lucrativa pelas empresas e induzem suas estratégias de localização; e b) o papel do Estado na atração e dispersão territorial das unidades de operação por meio dos incentivos fiscais e territoriais.

## **2. METODOLOGIA**

Como instrumento metodológico, este trabalho foi realizado a partir de revisões bibliográficas presentes na esfera da Geografia, mais especificamente relacionadas à Geografia do Trabalho e Geografia Econômica. Para isso, houve estudo e aprofundamento sobre os seguintes temas: desenvolvimento geográfico desigual; 2) ajuste espacial; 3) rede geográfica e divisão territorial do trabalho.

Também, foi realizada revisão bibliográfica na área temática a qual compõe esse trabalho, tendo como ênfase os seguintes temas: 1) constituição e expansão do mercado brasileiro de teleatendimento; 2) precarização das condições de trabalho e a constituição dos “infoproletário”; 3) globalização das empresas de teleatendimento; 4) terceirização; 5) economia dos serviços; 6) incentivos fiscais e territoriais.

Além disso, foi realizada pesquisa documental e estatística, por meio da utilização de Relatórios elaborados pela Associação Brasileira de Telesserviços (ABT).

## **2.1 Coleta de dados**

Para que a análise pudesse ser realizada, foi necessário a obtenção de dados secundários que possibilitassem a visualização da dispersão territorial pela região Nordeste. Foi utilizado como base a plataforma do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), para adquirir dados referente ao trabalho realizado por operadores de telemarketing.

Também, a tabela SIDRA (Sistema IBGE de Recuperação Automática) e os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua foram utilizados para levantamento de dados referente aos índices de desemprego, ocupação informal e formal de estados do Nordeste brasileiro, de forma que possibilitasse uma análise qualitativa dos dados.

Referente a dados específicos do setor de Contact Center, foi utilizado como base o Relatório da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) (Noronha, 2023), que apresentou dados relevantes de aspectos sociais dos operadores, bem como a distribuição da operacionalização na Região Nordeste.

O tratamento dos dados foi realizado em softwares como: Excel, para manejo e adequação dos dados adquiridos, bem como a construção dos gráficos e tabelas apresentados; e o ArcGis Pro, para a construção do mapa que contém a evolução da dispersão territorial na Região. Buscou-se a aquisição de dados em períodos correlatos, de forma a manter a coerência na análise proposta. Para isso, obteve-se os dados da plataforma CAGED do período de 2002 a 2021. Os dados fornecidos pelo Instituto. No caso, a PNAD Contínua oferecia dados que variavam de 2012 a 2024, em alguns casos, 2016 a 2024.

Para os dados coletados no CAGED, o parâmetro instituído por padrão, em todas as seleções, foi: Seleção por anos: 2002 a 2021; categoria ocupacional > CBO 2002 > CBO Ocupação 2002 > Operador de Telemarketing Ativo, Operador de Telemarketing Receptivo, Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo e Operador de Telemarketing Técnico; categoria Geográfica > Região Natural > Nordeste.

## **3. O SETOR DE CONTACT CENTER NA REGIÃO NORDESTE: MOTIVAÇÕES**

Uma das características do atual período, denominado por Santos (1996) de meio técnico-científico-tecnológico, é a possibilidade de intensificação da divisão territorial do trabalho, com o uso mais competitivo do território (Santos e Silveira,

2001). Nesse contexto, as empresas do setor de Contact Center perceberam na região Nordeste um potencial para aumentar seus lucros ao reduzir custos, buscando assim a ampliação da acumulação.

“Os objetivos de tais empresas não são propriamente finalidades, porque não tem teleologia. A busca fundamental e desesperada (e cega para tudo o mais) é a procura de um lucro, uma mais-valia, que deve ser sempre maior do que no minuto anterior” (Santos e Silveira, 2001, p. 296)

Dentre os atrativos que motivam a migração das operações para a região Nordeste estão os incentivos fiscais e as isenções de impostos (como ICMS) oferecidos pelos governos estaduais e municipais, de forma a viabilizar uma maior acumulação de capital. Alia-se a isso o fator de menor custo com mão de obra, já que a expressiva quantidade de pessoas com empregos informais viabiliza a oferta de vagas com baixos salários e escassos benefícios. É perceptível a perversidade do capital nesta decisão, conforme noticiado no jornal Folha de São Paulo (Finotti, 2017), que aponta que os benefícios pagos aos trabalhadores nordestinos são injustamente menores

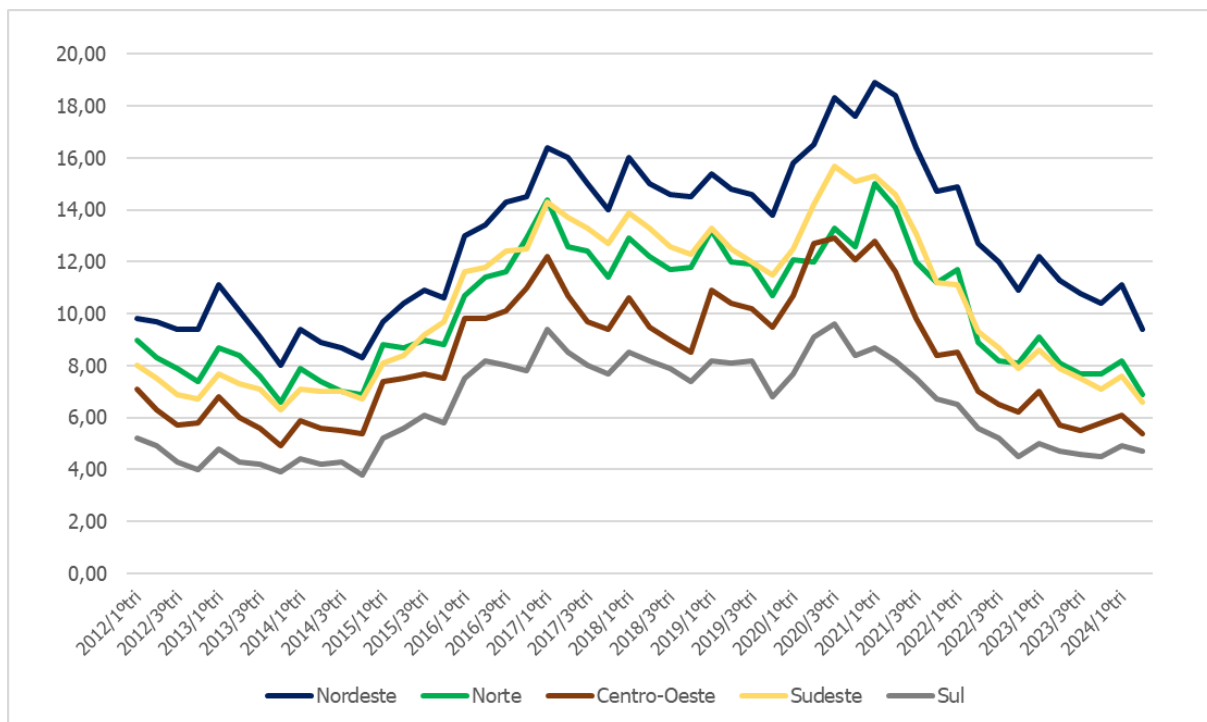
“A matemática explica: hoje, o benefício pago aos quase 200 mil operadores de telemarketing em São Paulo é de R\$ 9,80. Para 10 mil trabalhadores, o almoço custa R\$ 98 mil por dia às empresas. Em 30 dias: R\$ 2,94 milhões. Mas os mesmos 10 mil funcionários na Paraíba, por exemplo, receberão um vale de R\$ 6,15 (mínimo nacional, conforme a última convenção da categoria). Em um mês, custarão R\$ 1,84 milhão às empresas. Economia por mês: R\$ 1,1 milhão. A cada ano: R\$ 13,2 milhões.” (Finotti, 2017)

Portanto, a perspectiva de diminuição dos gastos com a remuneração dos funcionários também parte da necessidade incessante de aumento dos lucros. Nesse sentido, o neo-localismo competitivo, assim como proposto por Vainer (2007), nos traz uma coerente possibilidade de explicação para a dispersão territorial. Segundo o autor, o conceito do neo-localismo competitivo está relacionado à mudança de ótica do setor público, ou seja, o Estado, representado pelos entes municipais, adere ao imperativo competitivo do setor privado. Ou seja, passa-se a discutir quais municípios são mais atrativos para receber as empresas, para, assim, gerar empregos (mesmo que, como é possível perceber, de baixa qualidade e baixa remuneração). Portanto, os municípios competem entre si, por meio de isenções e incentivos fiscais para atrair as empresas, mesmo que isso signifique direcionar recursos públicos em benefício privado.

Além dos incentivos fiscais e menores gastos com remuneração, as empresas visam essa Região devido à abundância de mão de obra disponível. O Nordeste

historicamente possui a maior taxa de desocupação do país, chegando a 18,9% em seu pior momento, no 1º trimestre de 2021, conforme podemos ver na Figura 1.

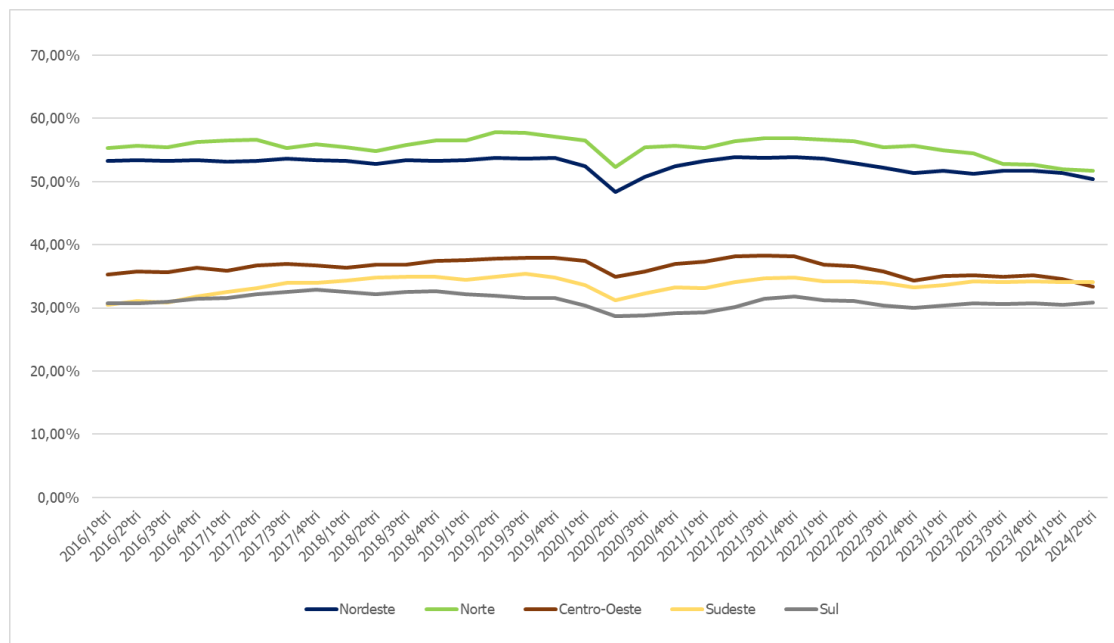
**FIGURA 1:** Taxa de Desocupação nas Grandes Regiões Brasileiras, série histórica de 2012 a 2024.



**Fonte:** Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua (2024). Elaborado pelo autor

Acrescido disso, a Figura 2 aponta que, das pessoas ocupadas, mais da metade da população trabalha na informalidade. Situação distinta se comparada a outras grandes regiões do país. Esse cenário, juntamente com uma importante quantidade de pessoas em situação de informalidade e desempregadas, acrescido da disponibilidade de mão de obra faz com que as pessoas que conquistam o emprego formal tenham que aceitar as condições impostas (baixa remuneração, benefícios escassos, jornadas de trabalho exaustivas, metas de vendas abusivas, assédio moral, entre outros). Tais elementos inviabilizam ou enfraquecem a atuação de movimentos sindicais e conquistas trabalhistas.

**Figura 2:** Porcentagem de ocupação informal por Grandes Regiões Brasileiras, série histórica de 2016 a 2024



**Fonte:** Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua, IBGE, 2024. Elaboração do autor.

Ainda, é necessário ressaltar as crises econômicas vivenciadas no Brasil pandêmico, quando as condições presentes retratavam além de uma crise de saúde pública, uma estagnação econômica e produtiva, fez com que muitas famílias perdessem seus empregos. Fator dificultador sobretudo, para os jovens egressos do ensino básico, que se veem em busca de sua primeira oportunidade de trabalho.

“A estagnação ou letargia econômica que atingiria o país seria o desaguador do atraso a condenar parcelas expressivas da população ao retrocesso nas condições de vida, conforme observado atualmente. Sem dinamismo produtivo, o país reproduz crescentes bolsões depositários da força de trabalho sobrando às necessidades da acumulação capitalista dominante, dispersas por atividades praticamente sem produtividade, muitas delas concentradas em resíduos expansivos da ilegalidade.” (Pochmann, 2021)

Desta forma, o setor de Contact Center atua na região Nordeste com a intenção de explorar primeiros empregos, submetendo pessoas inexperientes às condições de trabalho precárias, mas com uma sensação ilusória de “conquista”, já que possuem a carteira de trabalho assinada.

Ainda, de acordo com um representante de uma empresa de Contact Center no estado de Pernambuco em entrevista para o G1, os funcionários no Nordeste: “(...) têm melhor qualidade, mão de obra melhor e mais motivada, o que é fundamental para esse nosso negócio. A qualidade da mão de obra é 80% do sucesso” (G1, 2012). O reflexo desta lógica de competitividade se expressa também nas altas cobranças

impostas aos trabalhadores do teleatendimento, além da constante pressão por manter-se empregado no setor formal da economia. É importante ressaltar que durante o século XXI, em meio a um cenário de desindustrialização brasileira, o setor que mais emprega é o setor de serviços, que em 2023 foi responsável por 60% dos empregos gerados. (Cofecon, 2024)

“Se até meados dos anos 1990 a dinâmica nacional de criação de empregos concentrava-se na faixa de 3 a 5 salários-mínimos, com a indústria respondendo por 40% das novas vagas, entre 1994 e 2008 a dinâmica do emprego deslocou-se para os serviços, sendo que 70% das vagas foram abertas nesse setor. Assim, aquela massa de 6 milhões de trabalhadores desempregados, formada entre 1994 e 2002, foi reabsorvida por ocupações serviços sub-remuneradas (até 1,5 salário-mínimo). Isso fez com que a parcela dos ocupados nesta faixa salarial alcançasse 60% de todos os postos de trabalho do país” (Dedecca e Rosandiski, 2006 *apud* Braga, 2014, p. 4)

### **3.1 Breve contextualização do setor de Contact Center**

O setor de Contact Center iniciou suas operações no país no começo da década de 1990, fortalecido pela criação do Código de Defesa do Consumidor, que previa o serviço de atendimento ao cliente (SAC). Conforme Braga (2014), “no Brasil, a indústria do call center formou-se apenas recentemente: na realidade, 96% das centrais de teleatividades brasileiras foram criadas após 1990 e 76% a partir de 1998, ano da privatização do sistema Telebrás e auge do neoliberalismo no país.” (Braga, 2014, p. 4)

Esse setor se tornou, desde então, um dos principais geradores de “primeiro emprego” do país. Ou seja, o setor emprega preferencialmente jovens e pessoas ingressantes no mercado de trabalho, que não possuem experiências anteriores. Fator tão reconhecível que, segundo o Ministro do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome do Brasil, Wellington Dias: “O call center é o portal de entrada no mundo de trabalho para a juventude” (Brites, 2023). Além disso, conforme a Associação Brasileira de Telecomunicações (ABT), o setor emprega, no Brasil, 1,4 milhões de pessoas, sendo 60% delas jovens de 18 a 24 anos. (Brites, 2023)

Inicialmente, os Contact Centers foram instalados majoritariamente nas regiões Sul e Sudeste do país, na chamada região concentrada (Santos e Silveira, 2001) do Brasil. De acordo com os autores, trata-se da região que possui o maior adensamento populacional e técnico, devido ao desenvolvimento econômico e industrial. Portanto,

o setor de serviços viu nessa área uma oportunidade de estar próximo aos clientes, facilitando os contatos e as soluções apresentadas.

Tendo em vista o contexto econômico global do período de chegada do setor, a neoliberalização (Peck e Tickel, 2002) foi a conjuntura econômica e política que esteve presente e, que, também, refletiu nas relações estabelecidas. Com isso, pode-se perceber a constante precarização do trabalho e a alta rotatividade dos empregados, o que permanece até os dias atuais.

E isso é possível de ser visualizado a partir dos dados levantados na plataforma RAIS/MTE (2024) (que disponibiliza dados anuais referentes aos empregos formais no país) em que apontam que de 2002 a 2021, 60% dos empregados no setor de Contact Center receberam de 1,01 a 1,50 salários-mínimos.

Na Tabela 1 estão organizados em ordem decrescente os municípios com maior número de operadores de telemarketing em 2021. Como pode ser observado, dos vinte municípios com maior número de operadores, oito estão na região Nordeste. Isso é reflexo da intensificação das migrações dos sites de atendimento para a Região, intitulada por especialistas como a “Nova Índia” brasileira do teleatendimento. (Camarotto, 2011)

**Tabela 1:** Número de operadores de telemarketing em municípios brasileiros no ano de 2021

<b>Município (UF)</b>	<b>Operadores</b>
SÃO PAULO (SP)	132.283
BARUERI (SP)	24.975
RIO DE JANEIRO (RJ)	24.860
SALVADOR (BA)	21.734
CURITIBA (PR)	21.475
BELO HORIZONTE (MG)	18.301
UBERLÂNDIA (MG)	14.378
RECIFE (PE)	10.710
FORTALEZA (CE)	10.182
GOIÂNIA (GO)	8.932
BAURU (SP)	8.714
MACEIÓ (AL)	7.790
CAMPINA GRANDE (PB)	7.274
SÃO BERNARDO DO CAMPO (SP)	7.241
BRASÍLIA (DF)	6.726
FEIRA DE SANTANA (BA)	6.586
CAMPINAS (SP)	6.209
TERESINA (PI)	6.141
JOÃO PESSOA (PB)	6.111
MONTES CLAROS (MG)	6.008

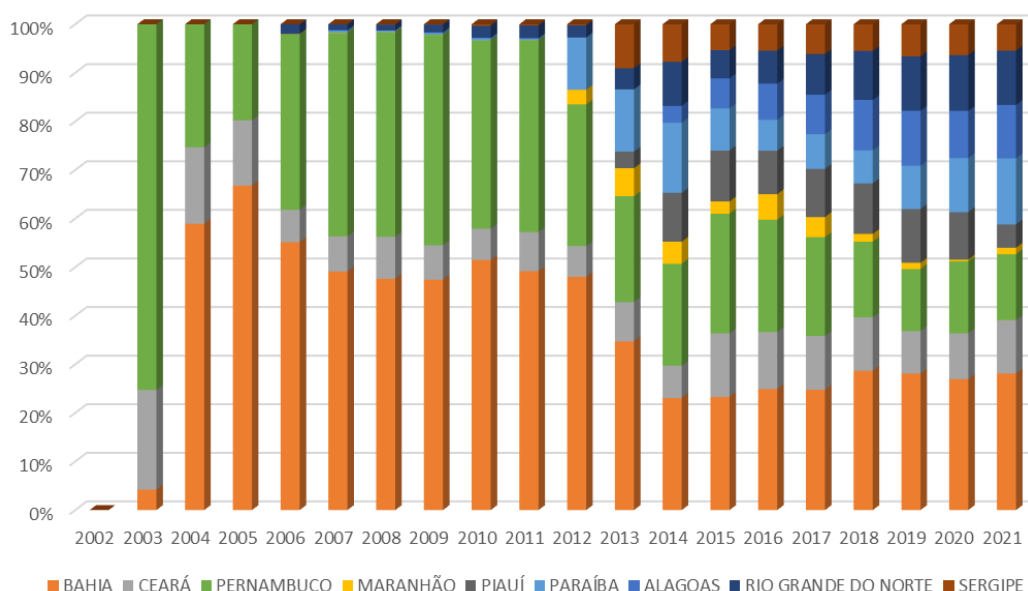
**Fonte:** RAIS/CAGED (2024). Elaborado pelo autor

No ano de 2021, 40% dos municípios com maior número de operadores de telemarketing estavam na região Nordeste. Representando a migração do setor para as unidades da federação da Região, que constantemente oferece incentivos fiscais para que novas empresas se instalem em regiões metropolitanas de seus respectivos Estados. Com destaque para Salvador, Recife e Fortaleza, que foram os municípios que receberam os primeiros sites de operação no início do século XXI.

### 3.2 Duas fases de migrações para o Nordeste

A chegada do setor na região Nordeste ocorreu no ano de 2003, tendo três estados como porta de entrada: Ceará, Bahia e Pernambuco. As capitais Fortaleza, Salvador e Recife abrigaram o setor de Contact Center quase hegemonicamente durante os oito anos seguintes, e posteriormente, houve uma expansão gradual para todos os estados da Região, conforme é possível observar nas Figuras 3 e 4.

**Figura 3:** Distribuição estadual dos vínculos de operadores de telemarketing em estabelecimentos com mais de 1000 empregados ativos na região Nordeste (2002 - 2021)



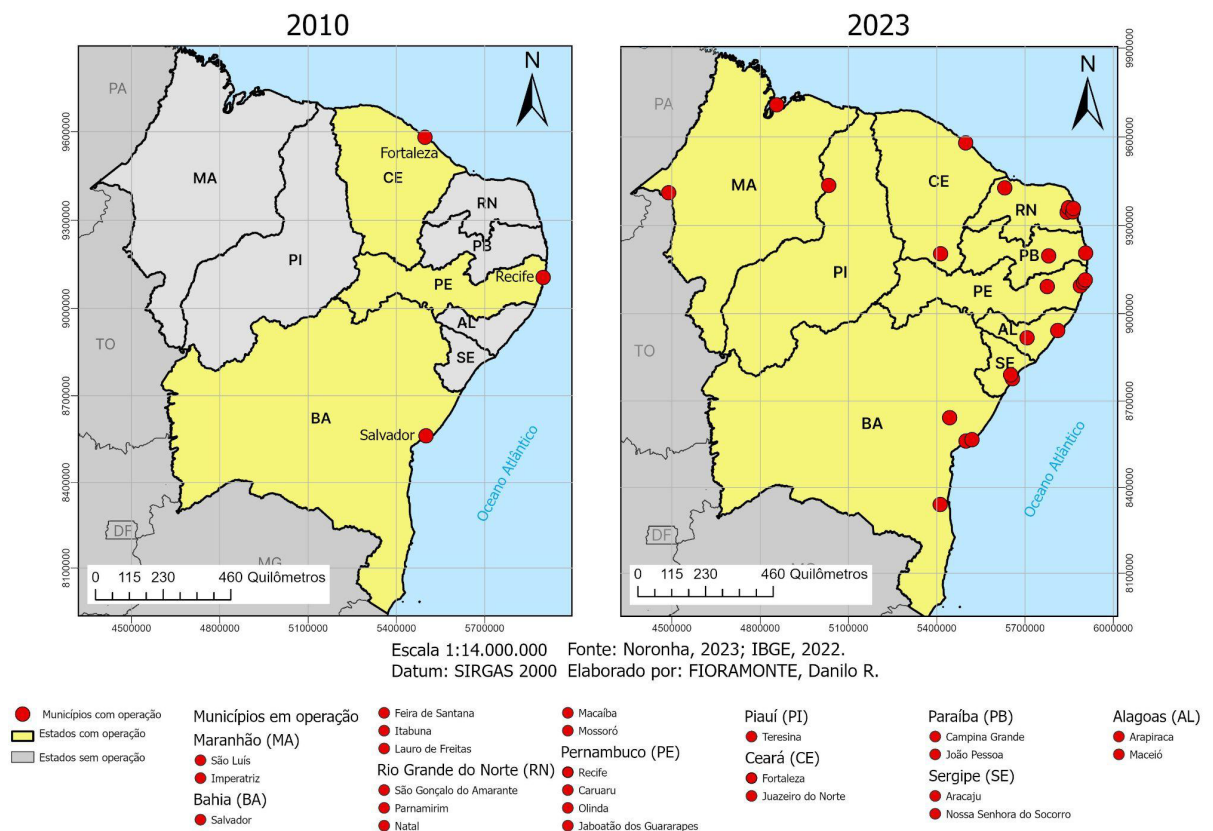
Fonte: RAIS/CAGED (2024). Elaborado pelo autor

A leitura do gráfico facilita a visualização da hegemonia dos três estados: Bahia, Ceará e Pernambuco até 2012, quando então, inicia-se uma migração para outros estados nordestinos. Em 2003, é possível perceber uma prevalência das operações em Pernambuco, com uma mudança já no ano seguinte, quando altera-se para Bahia. Esse movimento ocorreu devido a instalação de sites de operação da empresa Contax, que foi uma das primeiras a iniciar as operações na região Nordeste. Para se ter uma ideia, já em 2001 há o registro de um CNPJ da empresa Contax no município de Recife (Serasa, 2024). Ou seja, as negociações para o início das operações já estavam em discussão desde o primeiro ano do século XXI.

Após se consolidar nos três estados nordestinos, em 2011, a Contax inaugurou a terceira filial em Recife, responsável por empregar, em sua totalidade, cerca de 17 mil trabalhadores. (Camarotto, 2011). De acordo com o autor, dos 100 mil trabalhadores da empresa, 38 mil estão empregados na região Nordeste, sendo 17 mil em Recife, 11 mil em Salvador e 10 mil em Fortaleza (conforme pode-se visualizar no gráfico o domínio destes estados).

Outras líderes do setor também passaram a operar no Nordeste em 2011, dentre elas a Atento, CSU e Provider. Nos anos seguintes, registra-se a chegada de outras empresas, como por exemplo uma multinacional italiana no estado de Sergipe, Almaviva, que é uma das principais atuantes no estado.

**Figura 4:** Operacionalização do setor de Contact Center na região Nordeste, comparativo de 2010 e 2023.



**Fonte:** Noronha, 2023; IBGE, 2022. Elaborado pelo autor

Na Figura, é possível observar a expansão dos sites de operação para região Nordeste, com a presença do setor em todos os estados da região no ano de 2023. Os dados são da Associação Brasileira de Telesserviços (Noronha, 2023), entidade responsável por representar os interesses das empresas do setor de Contact Center. Em relatório publicado no ano de 2023, estão listados os municípios onde constam

operações no ano vigente: no Maranhão (MA), São Luiz e Imperatriz; na Bahia (BA), Salvador, Feira de Santana, Itabuna e Lauro de Freitas; em Pernambuco (PE), Recife, Caruaru, Olinda e Jaboatão dos Guararapes; em Piauí (PI), Teresina (TE); no Ceará, Fortaleza e Juazeiro do Norte; na Paraíba, Campina Grande e João Pessoa; em Sergipe (SE), Aracaju e Nossa Senhora do Socorro; e, por fim, em Alagoas (AL), Arapiraca e Maceió.

Os motivos para que essas empresas migrem do Sudeste para a região Nordeste referem-se, principalmente em dois pontos: os impostos (ICMS e ISS) cobrados nos estados da região Nordeste são inferiores (TeleSíntese, 2017) e há disponibilidade de mão de obra com maior comprometimento (visto que há menos opções de emprego no setor formal da economia, possibilitando uma alta rotatividade caso as metas não sejam cumpridas). Para se ter uma ideia, 56,9% dos empregos na região Nordeste são informais (Serrano, 2023), assim a possibilidade de um emprego formal por si só representa um “benefício” aos trabalhadores.

A análise da expansão do setor para a região Nordeste será mediada pela proposição de desenvolvimento geográfico desigual (Smith, 1988; Harvey, 2006), tendo em vista que a migração dos serviços é realizada com a finalidade de explorar recursos desvalorizados a serem apropriados por uma classe hegemônica. Assim, a concentração das indústrias e dos serviços avançados nas regiões Sudeste e Sul do país, decorre de fatores historicamente construídos, associados à lógica social colonialista que em grande medida tem sido mantida e intensificada. Conforme Smith (1988, p. 158) aponta: “A concentração e a centralização do capital no ambiente construído dá-se de acordo com a lógica social inerente ao processo de acumulação de capital”.

Quanto à empregabilidade, o setor possui majoritariamente trabalhadores que estão em sua primeira oportunidade de emprego, como mencionado anteriormente. Isso é constatado a partir de dados apresentados pela Associação Brasileira de Telecomunicações (ABT), quando apontam que 63% dos empregados possuem idade entre 18 e 24 anos, com uma média de 40% a 60% dos funcionários com o primeiro registro no mercado de trabalho formal (Noronha, 2023). Sobre a formação, 83% dos trabalhadores possuem ensino médio completo e somente 17% possuem ensino superior. Referente ao perfil dos funcionários, 70% são pretos e pardos, 70% são mulheres, sendo 50% dessas mulheres negras. (Noronha, 2023).

“(...) o grupo brasileiro de teleoperadores é formado em sua maioria por jovens mulheres não brancas recém-saídas da informalidade. Ou seja, trata-se daquela camada de trabalhadores que historicamente tem ocupado as piores posições no mercado de trabalho brasileiro, além de chefiar 80% das famílias monoparentais do país” (Braga, 2014, p. 5)

Muitos dos jovens que hoje estão atuando no setor, veem o emprego com carteira assinada como uma forma de ascensão social, tendo em vista que muitos possuem parentes de primeiro grau que historicamente viveram trabalhando na informalidade (como, por exemplo, mães que atuam como trabalhadoras domésticas informais). Além disso, a oportunidade de emprego parece vantajosa, já que o regime de trabalho é de seis horas diárias, vislumbram então a possibilidade de trabalhar para pagar os estudos do ensino superior no período noturno (Braga, 2014, p. 6). A presença de políticas públicas como o ProUni impôs uma condição paradoxal a esses jovens. Se por um lado houve a possibilidade do acesso às universidades particulares, por outro lado os obrigou a arcar com as dívidas decorrentes dos financiamentos e, portanto, passaram a lidar com o constante medo do desemprego.

Assim, as empresas visualizam na região Nordeste uma grande oportunidade de expandir suas operações, mesmo que os direitos e benefícios trabalhistas pagos sejam mínimos. Tudo isso é possível, pois, a alta taxa de informalidade presente na Região viabiliza uma maior capacidade de pressionar os funcionários a cumprirem metas e realizarem os atendimentos, visto a facilidade de substituir o funcionário neste posto de trabalho.

Como pode-se observar, a contratação de pessoas jovens não é uma coincidência, mas sim um projeto. Inexperientes, o setor de Contact Center constata uma brecha para viabilizar a entrada destes jovens no mercado de trabalho formal, mas ao custo de explorá-los exaustivamente, sendo esses trabalhadores constantemente pressionados para que consigam se manter na atual posição que lhes foi oferecida. Quanto à exploração de jovens trabalhadores, Mennella (2009, p. 107) aponta:

“(...) a trajetória no mercado de trabalho, as dificuldades, barreiras e oportunidades encontradas estão associadas aos mais diversos elementos que abrangem características pessoais e sociais. A situação do jovem no mercado de trabalho é ainda mais delicada devido à fase da vida que atravessa. É um momento de transição em que diversas esferas da vida estão

em construção, um momento específico no qual os jovens tentam conciliar suas vontades nas mais diversas esferas.”

No que se refere à precarização do trabalho, a roteirização do atendimento é muito presente neste setor, tendo em vista que, basta o teleoperador ter contato com o produto que está sendo oferecido para que sua capacitação seja aproveitável. Ou seja, o custo de capacitação dos operadores é extremamente baixo. Conforme Braga (2014, p. 5) aponta, basta o contato diário com o serviço prestado por dois a três meses, para que o funcionário esteja “proficiente sobre o produto”. Portanto, gerentes e supervisores conseguem elaborar facilmente um *script* a ser seguido para realizar o atendimento, diminuindo assim, a autonomia do atendente, com a intenção de automatizar as ligações, de forma que um único operador consiga realizar ainda mais telefonemas.

Além disso, elementos como a baixa remuneração, a ausência de benefícios, o desrespeito ao direito trabalhista de pausas, e a alta demanda de trabalho para uma carga horária de seis horas diárias fazem parte da rotina dos trabalhadores do setor. Na região Nordeste, entre o período analisado de 2002 a 2021, mais de 65% dos operadores receberam entre um salário-mínimo até um salário-mínimo e meio (CAGED, 2024).

A Norma Regulamentadora nº 17 (Brasil, 2021) estabelece diretrizes e parâmetros para permitir a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores. A Norma ainda estabelece no Anexo II que operadores de telemarketing somente podem atuar 6 horas por dia, a um limite máximo de 36 horas semanais (6 dias por semana). Ainda, é garantido no item 6.4.1, o direito do trabalhador de pausa, devendo ser concedidas: dois períodos de dez minutos contínuos; fora do posto de trabalho; e após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing. E, também, no item 6.4.2, o qual prevê a garantia de pausa para alimentação, que deve ser de 20 (vinte) minutos. Quanto a condição de terceirizado, Cavaignac (2011) aponta:

“Na condição de terceirizados, os operadores de telemarketing são, para a empresa que os contrata, meros instrumentos de trabalho, com um determinado tempo de vida útil, isto é, usando a expressão com a qual a pesquisadora os designou, são “mercadorias com curto prazo de validade”: entram “novinhas em folha” no processo de trabalho e deste saem, muitas vezes, “mutiladas”” (Cavaignac, 2011, p. 2:71)

Entretanto, a aplicabilidade dessa norma muitas vezes não é respeitada por empresas do setor que atuam na Região Nordeste. Por exemplo, há diversos processos trabalhistas que correm contra as empresas de Contact Center, alertando que há o controle de tempo e de idas ao banheiro. Como é o caso noticiado pelo Tribunal Regional do Trabalho (TRT) de Pernambuco, onde uma funcionária de uma empresa de Contact Center terceirizada ganhou a causa trabalhista, em que ela denuncia um controle sobre as idas ao banheiro e o período utilizado para suas necessidades fisiológicas, fato que vai contra a Norma Regulamentadora 17, Anexo II. (TRT, 2019)

Conforme é possível perceber, a precarização do trabalho (Antunes, 2009) é constante, com a intenção de maximizar ainda mais os lucros e a produtividade, com baixos custos operacionais. Essa perspectiva se faz presente em um cenário em que a financeirização e a neoliberalização da economia atuam hegemonicamente.

Em uma sociedade comandada pelo capital financeiro, a viabilização e a busca incessante pelo aumento do capital super acumulado (Harvey, 2006) faz com que a recorrência de empregos terceirizados seja cada vez mais presente. A terceirização do trabalho (Antunes, 2015) é componente chave do setor de Contact Center, tendo em vista que sites de operações de telemarketing prestam serviços para diversas empresas (como o atendimento ao cliente, divulgação de produtos e serviços), as quais são comumente chamadas de contratantes.

“(…) além da redução salarial, redução de custos, burla de direitos, enfraquecimento da organização sindical e ruptura de seus laços de solidariedade, o projeto da terceirização total objetiva uma regressão sem precedentes na história moderna do trabalho no Brasil, imposta pelo mundo financeirizado (entenda-se, não só dos bancos, mas do grande empresariado industrial, agroindustrial e de serviços que dependem e são resultados, no plano mais geral, da simbiose do mundo financeirizado). Estes setores agora exigem *a sociedade da terceirização total*.” (Antunes, 2015, p. 9)

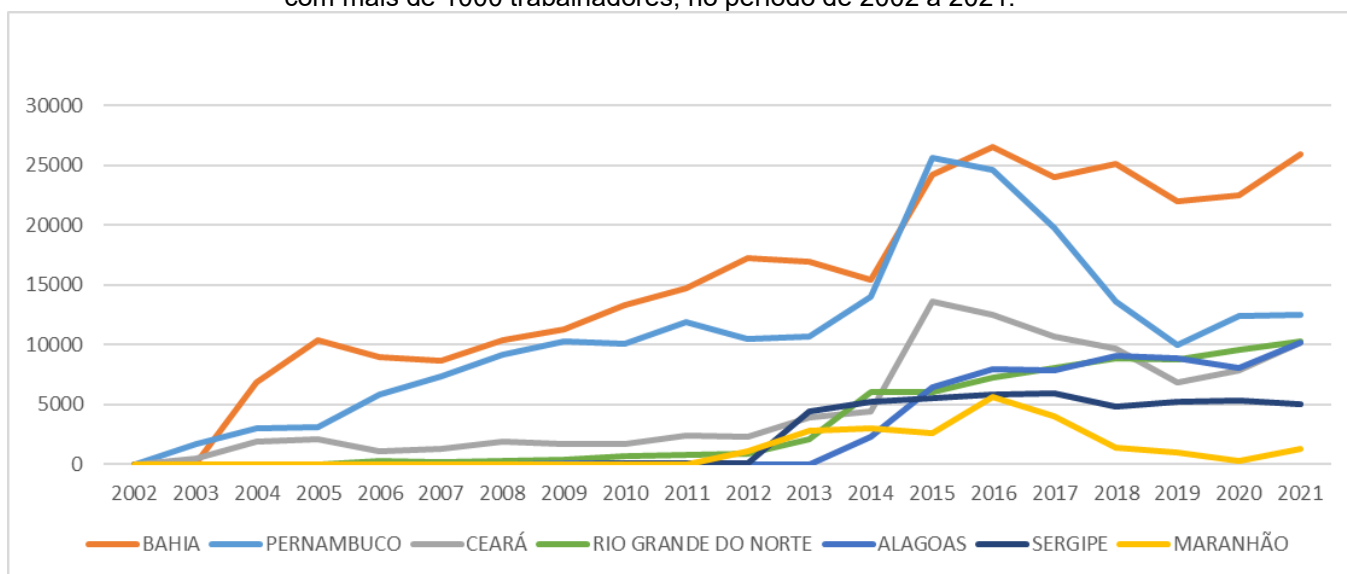
Destaca-se ainda, que o infotaylorismo (Braga, 2006) é empregado como recurso na busca incessante por competitividade, por meio da automatização dos atendentes, intensificação do fluxo informacional e o aumento significativo dos atendimentos, mesmo que o número de funcionários se mantenha ou, até mesmo, reduza.

Esse tipo de situação é cada vez mais comum, tendo em vista que no ano de 2022, um grupo de trabalhadores de uma grande empresa de Contact Center da cidade de Salvador realizou um protesto solicitando o pagamento dos honorários e dos benefícios (G1 BA, 2022), relatando as situações de pressão e precarização no ambiente de trabalho. O fato ocorreu na empresa Contax, líder do setor no período, que chegou a empregar mais 78 mil trabalhadores (Braga, 2014, p. 4).

### 3.2.3 Primeiros dez anos do século XXI

O começo do século XXI foi marcado pela chegada das empresas na região Nordeste, mais especificamente as capitais Salvador (BA), Recife (PE) e Fortaleza (CE). Conforme se pode observar na Figura 5.

**Figura 5:** Evolução do número de empregados no setor de call center na região Nordeste, em empresas com mais de 1000 trabalhadores, no período de 2002 a 2021.



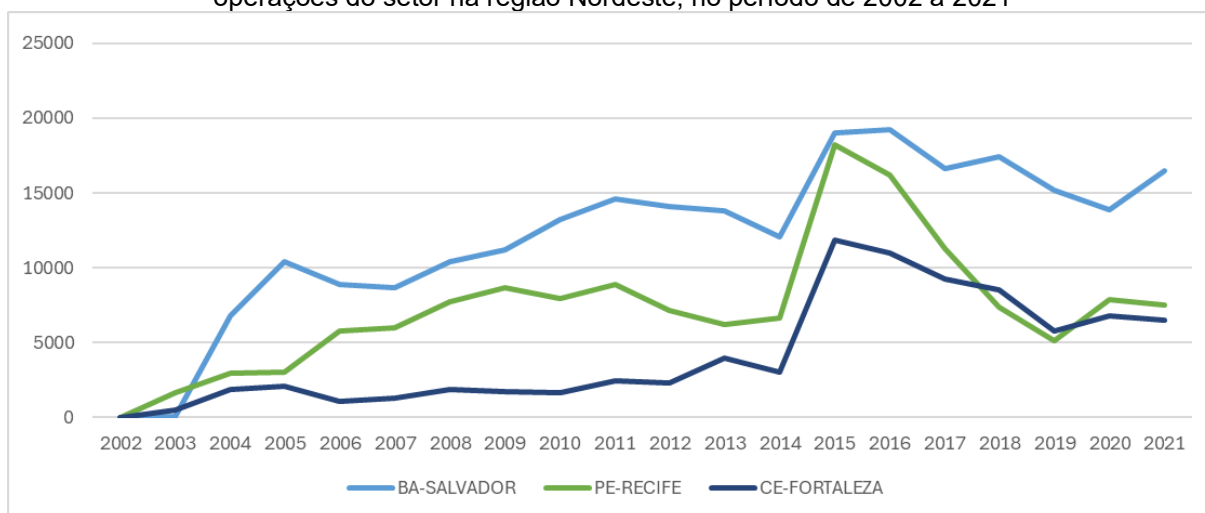
Fonte: RAIS/CAGED (2024). Elaborado pelo autor

O estado da Bahia concentra o maior número de operadores em praticamente todo o período analisado, desde o começo das operações do setor de call center na região Nordeste. Seguido por Pernambuco que também possui altos índices de pessoas empregadas no setor. O Ceará, terceiro estado a protagonizar a chegada do

setor, também teve uma leve relevância até o ano de 2012, com expressivo aumento no ano de 2015 e posterior declínio até 2019, quando foi superado em número de operadores por Rio Grande do Norte e Alagoas.

Assim, Bahia, Pernambuco e Ceará foram os pioneiros em receber as empresas e suas capitais foram chamadas de “principais capitais da região” pelo presidente da Contax, Michel Sarkis (Camarotto, 2011). De acordo com os dados do censo nacional de 2022 do IBGE, as três principais capitais são as maiores em números populacionais de toda a Região. Observa-se na Figura 6 o número de operadores nos três municípios.

**Figura 6:** Evolução do número de operadores de telemarketing nas três capitais que iniciaram as operações do setor na região Nordeste, no período de 2002 a 2021



Fonte: RAIS/CAGED (2024). Elaborado pelo autor.

Uma das maiores empresas de Contact Center em atuação no país, a Atento, possui três escritórios no estado baiano, sendo duas na capital Salvador e uma em Feira de Santana, região metropolitana da capital (Atento, 2024). A empresa é uma multinacional que atua em mais de 17 países, e somente no Brasil, houve a atuação direta de mais de 65.000 funcionários no ano de 2022. (Atento, 2022).

Sobre as empresas atuantes no Brasil e consequentemente na região Nordeste, é importante destacar que o setor é um grande oligopólio, tendo em vista que apenas duas empresas compõem 47% da mão de obra empregada no setor no país (Braga, 2014). Ainda, no caso da Atento, a líder do setor no Brasil atualmente, é uma transnacional, ou seja, subsidiária da Telefônica. Ela originou-se em 1999 em Madrid, na Espanha, e vem expandindo suas operações por diversos países. (Atento, 2024).

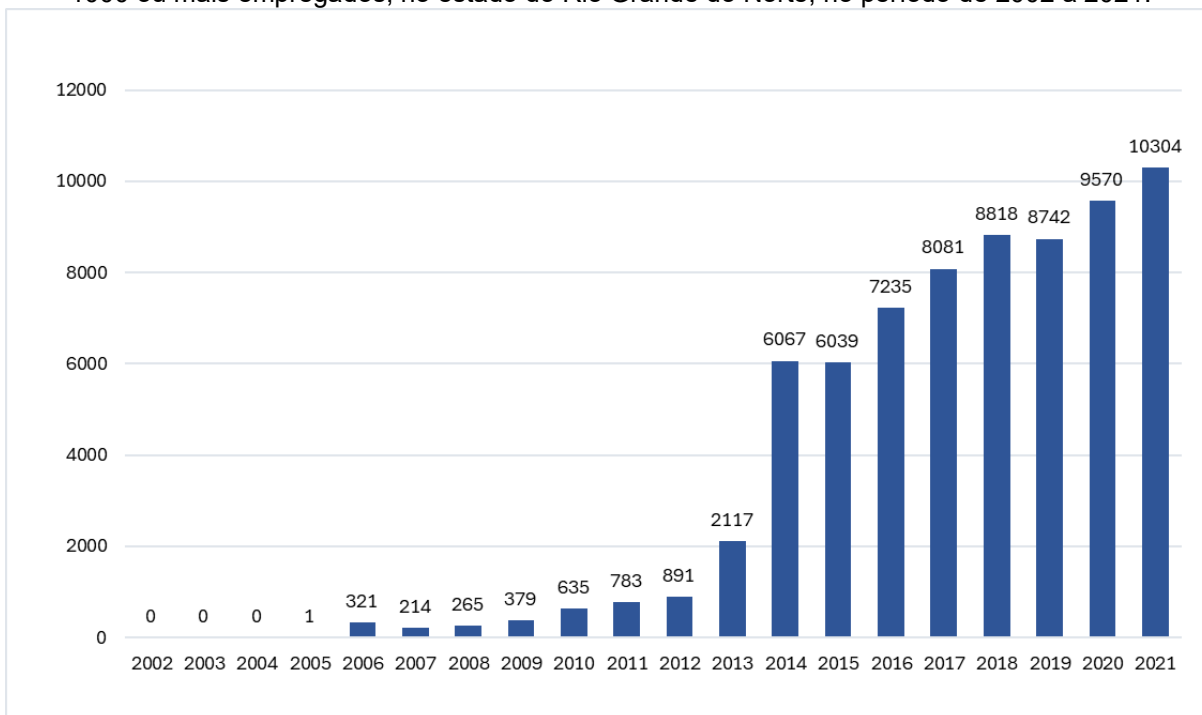
Nesse cenário, além dos incentivos territoriais, as grandes empresas buscam expandir seus negócios em áreas que irão dispor de ainda mais lucro, para cada vez acumular mais capital. Não há compromisso com a criação de vínculos com o local onde atuam. Caso a empresa reconheça que esta área não é mais vantajosa ou rentável, não hesitará em fechar postos de trabalho e migrar para outra área.

Trata-se da “guerra entre os lugares” (Vainer, 2007; Santos e Silveira, 2001). Uma verdadeira competição entre os municípios para atração de capitais. Essa corrida tem resultado em uma série de políticas de incentivos que buscam tornar as localidades mais atrativas, às custas de recursos públicos que deveriam ser investidos para o bem-estar de toda a população. Nesse sentido, a região Nordeste constituiu uma fronteira de expansão para circulação do capital com a intenção de extrair a mais-valia dos operadores de telemarketing. Caso essa Região deixe de ser interessante, do ponto de vista do capital, essas mesmas empresas buscarão em outras regiões, ou, até mesmo, outros países, uma nova área para repetir este ciclo.

#### **3.2.4 Posterior a 2012: efeitos da dispersão**

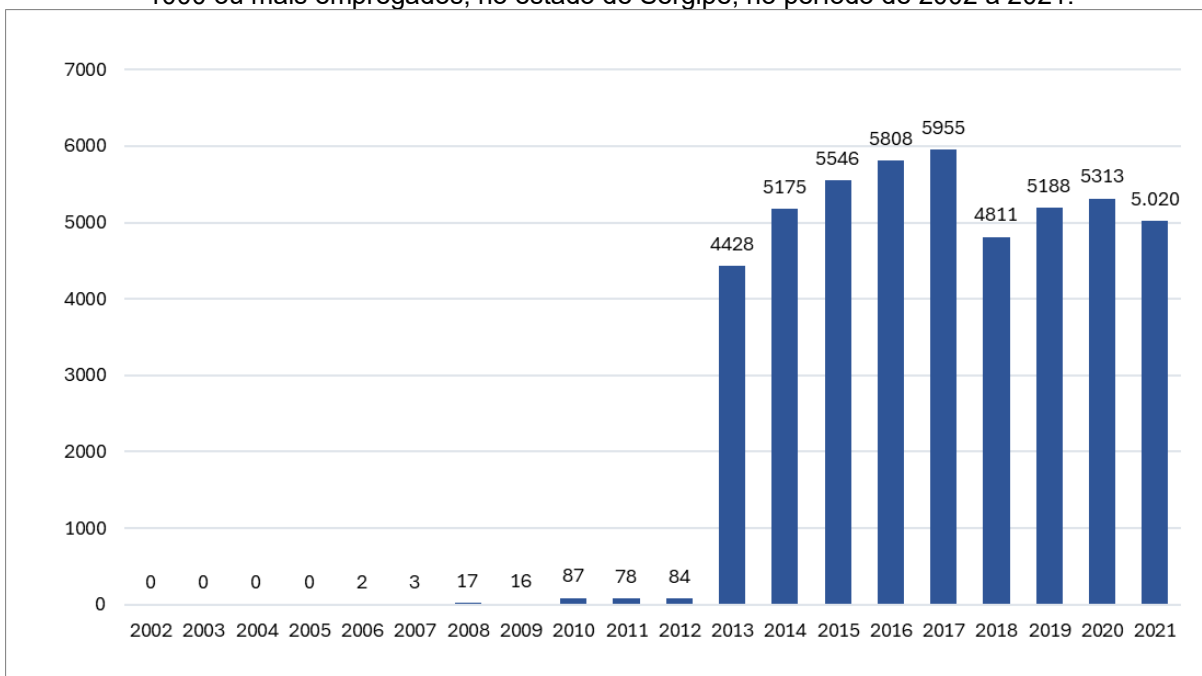
Ao perceberem um adensamento e uma maior competitividade nas três capitais que abriram as portas para o setor no Nordeste, as empresas veem a necessidade de explorar e dinamizar outras áreas. Para isso, expandem suas operações para outros estados nordestinos, com destaque para Rio Grande do Norte, Sergipe e Alagoas. Observe as Figuras 7, 8, 9.

**Figura 7:** Número de vínculos ativos de operadores de Telemarketing em estabelecimentos com 1000 ou mais empregados, no estado do Rio Grande do Norte, no período de 2002 a 2021.



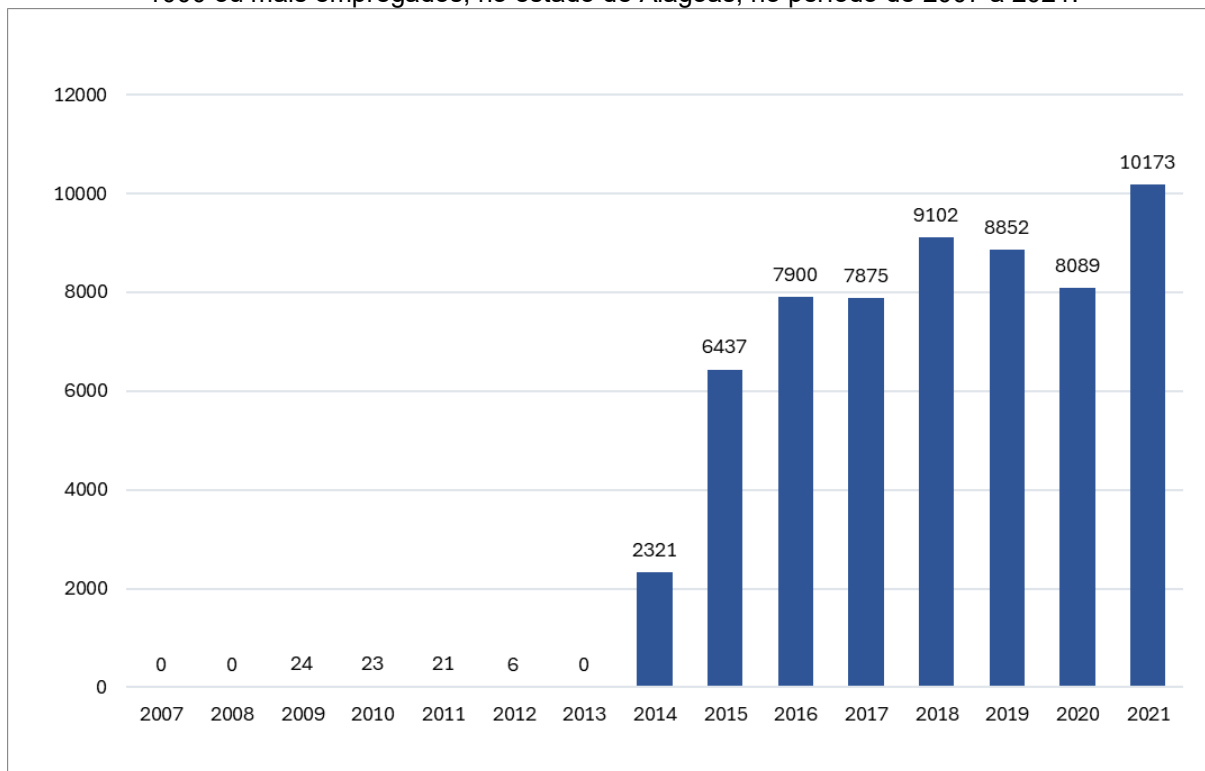
Fonte: RAIS/CAGED (2024). Elaborado pelo autor

**Figura 8:** Número de vínculos ativos de operadores de Telemarketing em estabelecimentos com 1000 ou mais empregados, no estado de Sergipe, no período de 2002 a 2021.



Fonte: RAIS/CAGED (2024). Elaborado pelo autor

**Figura 9:** Número de vínculos ativos de operadores de Telemarketing em estabelecimentos com 1000 ou mais empregados, no estado de Alagoas, no período de 2007 a 2021.



**Fonte:** RAIS/CAGED (2024). Elaborado pelo autor

Nas capitais destes estados é possível observar uma tendência de intensificação ou a chegada efetiva do setor pós 2013. Esse processo pode ser entendido como uma expressão daquilo que Harvey (2006) denomina de “spatial fix”, um ajuste espacial para as crises do capital. Assim, o capital super acumulado nas capitais que iniciaram as atividades, vê a necessidade de expandir suas operações para que as altas taxas de lucro consigam ser mantidas, de forma a gerar mais lucro e vantagens para essas empresas.

As grandes empresas aproveitam sua influência, sobretudo sua relevância na geração de empregos formais (ainda que precários) para agir de maneira a extrair profundamente os benefícios ofertados pelos estados e municípios que as recebem, como incentivos fiscais (isenção de impostos e doação de infraestrutura). Ao utilizar destes elementos para maximizar seus lucros e potencializar a dinamização, ilustra-se o uso competitivo do território (Santos e Silveira, 2001, p. 295).

“(…) as maiores empresas passam a desempenhar um papel central na produção e no funcionamento do território e da economia. Mediante a colaboração ou a omissão do Estado, acabam por se tornar parte e juízes em conflitos de interesse com empresas menos poderosas, não mais necessitando buscar acordo com os outros níveis empresariais, pois sua hegemonia impõe uma acomodação forçada.” (Santos e Silveira, 2001, p. 295)

Os incentivos fiscais presentes na região Nordeste, estão formalizados na legislação federal, a partir da Medida Provisória nº 2199-14 de 24 de agosto de 2001, quando são instituídos os parâmetros para que sejam concedidos os incentivos fiscais na Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (Sudene) e da Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia (Sudam). A SUDENE é uma autarquia de incentivo ao desenvolvimento regional que aborda a Região deste trabalho e, atualmente, é composta por todos os municípios dos estados da região Nordeste, além de 249 municípios dos estados de Minas Gerais e mais 31 municípios do norte do Espírito Santo (Gov.br, 2024).

Dentre os incentivos por meio de benefícios fiscais concedidos no âmbito da SUDENE está a redução do imposto de renda. Empresas localizadas na área de atuação da SUDENE podem obter uma redução de até 75% no Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ). Esse benefício é concedido a empresas que realizam projetos de modernização, ampliação, diversificação ou implantação na Região e que estejam enquadradas nas prioridades estabelecidas pelo governo.

#### **4. A GUERRA DOS LUGARES NOS ESTADOS DO NORDESTE: O CASO DE ALAGOAS E SERGIPE**

A hegemonia do setor de Contact Center em três estados da região Nordeste (Bahia, Ceará e Pernambuco) foi notória por praticamente uma década, conforme foi possível observar durante todo este trabalho. Entretanto, a constante busca pela ampliação dos lucros e da extração de mais-valia impulsiona a ampliação de novos territórios e suas populações

A questão principal é que essas empresas buscam constantemente estados e municípios que lhes ofereçam melhores condições e isenções de tributos. Ou seja, a busca pelo menor custo de implantação dos sites de operação é algo fundamental na estratégia destas grandes corporações.

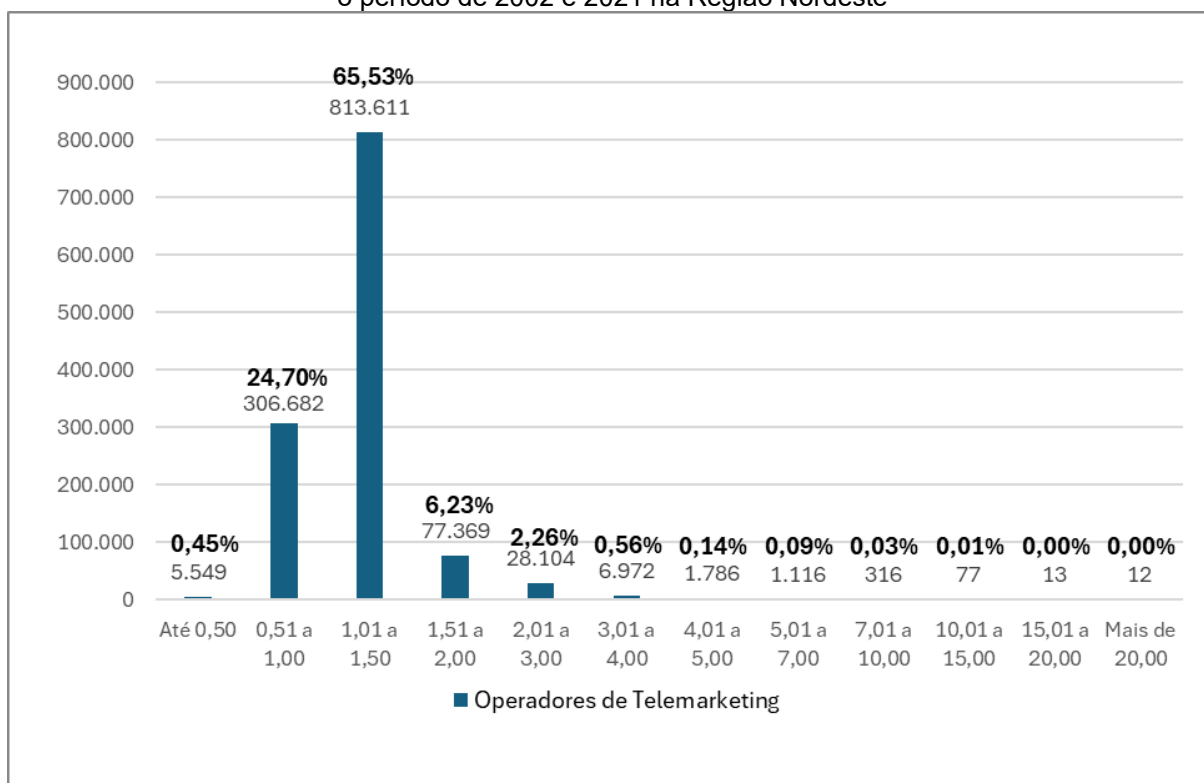
Nessa situação, percebe-se uma fragmentação territorial (Vainer, 2007) por meio da presença do neo-localismo competitivo (Vainer, 2007), já que os estados e municípios estão muito longe de atuar de forma a constituir um papel integrador de desenvolvimento territorial, já que atuam na esfera competitiva do capital, fazendo com que os entes públicos disputem entre si. Nessa lógica os estados ou municípios que oferecerem melhores subsídios de infraestrutura e isenções, serão os escolhidos

para a atuação dessas empresas. Em relação à problemática do neo-localismo competitivo e a fragmentação territorial, Vainer (2007, p. 6) aponta:

“Esta situação propicia a eclosão de uma guerra de todos contra todos da qual saem vencedoras, como se sabe, as empresas privadas, que promovem verdadeiros leilões a ver quem oferece mais vantagens – fiscais, fundiárias, ambientais, etc.”

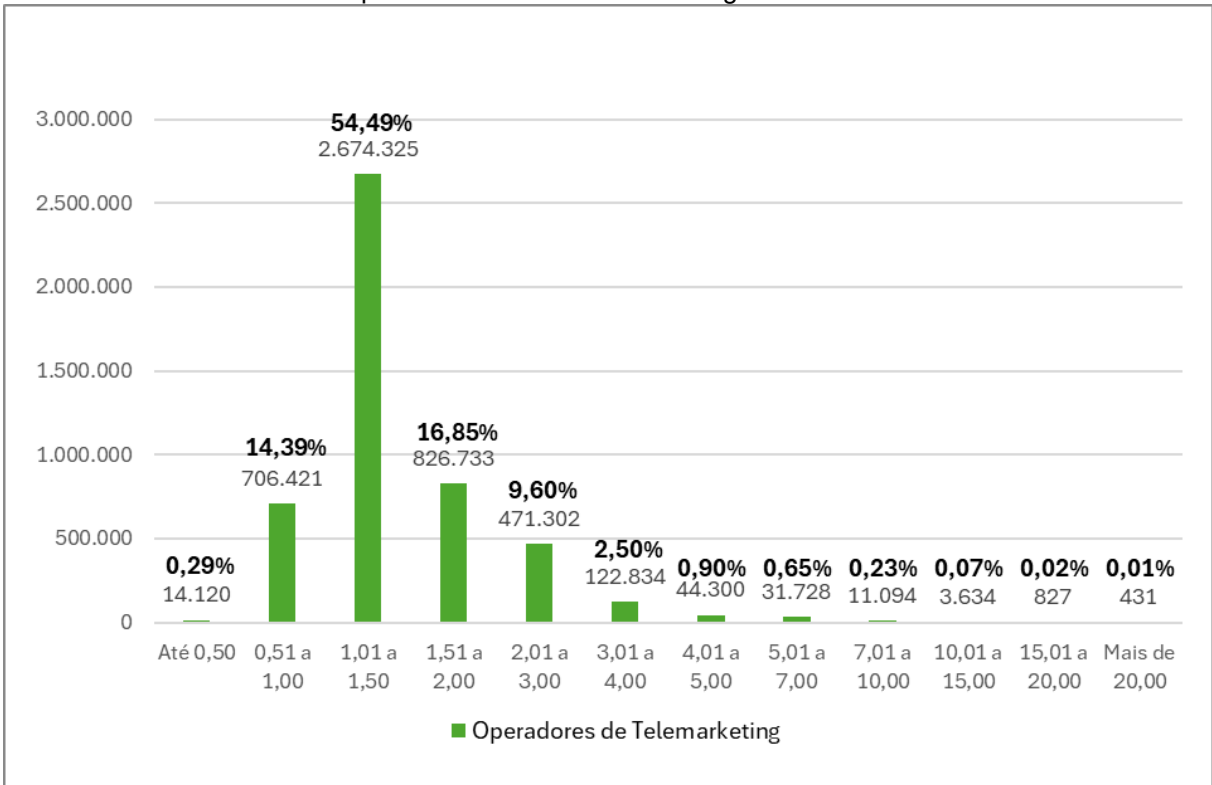
A incessante busca pelo constante crescimento das taxas de lucro faz com que esse cenário seja cada vez mais recorrente. Para alimentar uma crescente e imparável taxa de lucro, somente reduzindo os custos de operação e as taxas, tendo em vista que a exploração e a opressão da mão de obra vêm sendo praticada em níveis alarmantes e insustentáveis. Além disso, a precarização do emprego e a diminuição dos gastos com benefícios e remuneração compõem as estratégias utilizadas por essas empresas. Isso pode ser observado na Figura 10, que ilustra a remuneração média em salários-mínimos aos trabalhadores do setor na região Nordeste, enquanto na Figura 11, ilustra-se a remuneração praticada na região Sudeste.

**Figura 10:** Valor da remuneração média (em salários-mínimos) de operadores de telemarketing entre o período de 2002 e 2021 na Região Nordeste



Fonte: RAIS/CAGED (2024). Elaborado pelo autor

**Figura 11:** Valor da remuneração média (em salários-mínimos) de operadores de telemarketing entre o período de 2002 e 2021 na Região Sudeste



Fonte: RAIS/CAGED (2024). Elaborado pelo autor

A partir da comparação dos dados levantados nas figuras anteriores, é possível observar uma clara precarização na remuneração média dos trabalhadores. Por exemplo, na região Sudeste, 54,49% recebiam até 1,5 salários-mínimos, percentual que aumenta para 65,53% na região Nordeste. Além disso, os operadores mais bem remunerados seguem na região Sudeste, conforme é possível observar, operadores que recebiam até três salários-mínimos na região Sudeste é quatro vezes maior que se comparado à região Nordeste. Além disso, nos cargos mais remunerados (a partir de 5 salários-mínimos) é possível observar, em valores nominais de operadores, que a quantidade de pessoas é consideravelmente mais expressiva na região Sudeste, que foi responsável (juntamente com a região Sul) por iniciar as operações do setor no país. Ou seja, a qualificação dos trabalhadores na região Sudeste é muito maior e, também, os cargos de liderança historicamente estão presentes nas sedes das empresas, que ainda são mantidas na região Sudeste.

O desenvolvimento geográfico desigual (Smith, 1988; Harvey, 2006; Brenner, 1998) é um fator que explica as migrações desses empreendimentos para áreas menos centrais e com menores rugosidades (Santos, 2006). A migração do setor de Contact Center para a região Nordeste, conforme dados apontados no decorrer deste

trabalho, teve início no começo do século XXI. A implementação do setor no Brasil foi realizada predominantemente na chamada Região Concentrada (conforme a proposição da divisão regional brasileira proposta por Santos e Silveira, 2001) a região concentrada é aquela composta de uma grande diversidade de serviços e altos índices de urbanização, conhecida como a região que é central nas tomadas de decisões econômicas).

As migrações do setor foram especificamente das unidades de atendimento, aquelas que possuem altos índices de contratação, mas que possuem altas taxas de rotatividade dos trabalhadores. São, portanto, intensivas em mão de obra Também, são esses cargos que trabalham exaustivamente, de forma a realizar o maior número de ligações e atendimentos possíveis. As sedes das empresas onde estão os trabalhadores que ocupam cargos mais bem remunerados, ainda permanecem na região Sudeste (Braga, 2012).

Portanto, constata-se que o interesse não é contribuir com a formação de trabalhadores e promover cargos de decisão em áreas que historicamente tiveram uma constante exploração do trabalho. Conforme Cavaignac (2011) aponta, o setor de Contact Center busca mão de obra considerada “mercadoria com curto prazo de validade”, já que muitos desses operadores não conseguem sustentar a degradação e a constante exploração desumana do trabalho. Trata-se do reforço da dominância social e econômica, onde se vê em uma região brasileira que carece de oportunidades no setor industrial, uma oportunidade para basear a sua economia no setor de serviços.

Marini (2000) aponta a superexploração em economias dependentes, como nas sociedades latino-americanas. Referente a superexploração do trabalho, o autor aponta três elementos que ilustram essa situação: o aumento da intensidade do trabalho (fator presente entre os trabalhadores do setor de Contact Center, por meio das constantes e abusivas metas), prolongação da jornada de trabalho (a atuação em escala 6x1, por exemplo, comum entre operadores de telemarketing) e a redução do consumo do operário, que justifica o aumento da intensidade do trabalho. Portanto, é possível reestabelecer uma relação entre a superexploração proposta pelo autor e as condições vivenciadas pelos operadores do setor, já que a rotina intensa de trabalho, os turnos e escalas semanais, alta rotatividade, monitoramento excessivo, assédio

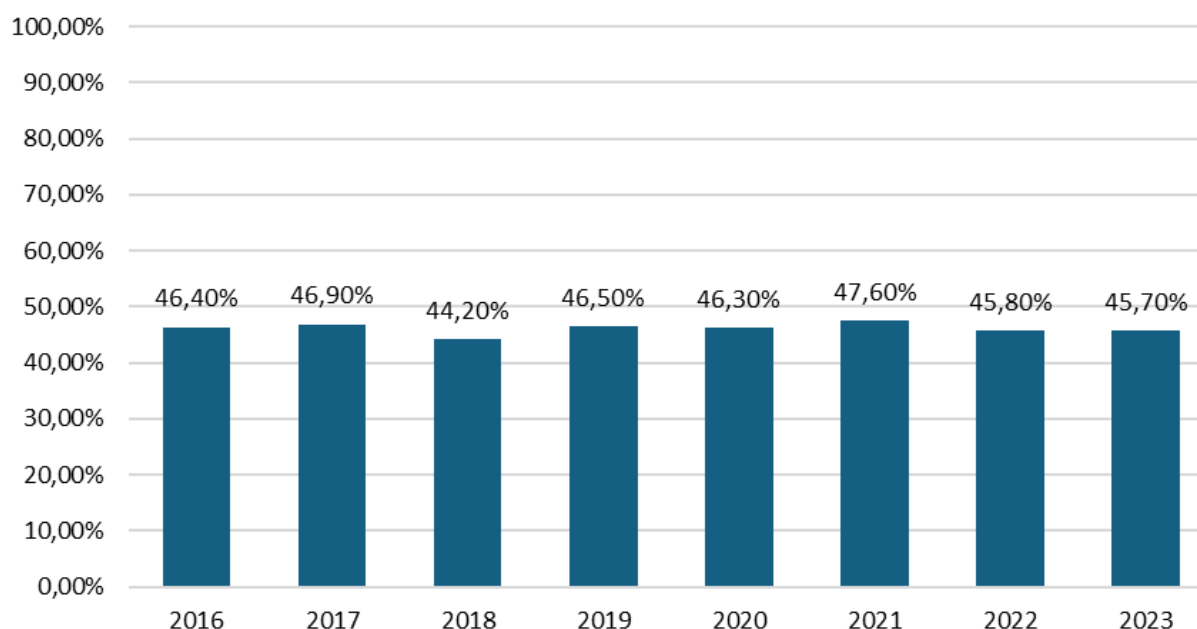
moral, dentre outras práticas ilustram as condições precárias de trabalho e as estratégias do capital para ampliar sua acumulação.

#### **4.1 Alagoas**

A busca por novas áreas ainda mais rentáveis para o setor de Contact Center fez com que surgisse a necessidade de expandir os sites operacionais para outros estados. As novas operações em Alagoas ilustram essa situação. A presença do setor no estado ocorreu somente após o segundo período de expansão das atividades. Tal fato pode ser observado na Figura 9, que aponta que as atividades iniciaram-se no ano de 2014.

Além disso, a alta taxa de informalidade no mercado de trabalho no estado de Alagoas foi utilizada como estratégia para expandir as operações, já que a atuação desse setor oferece um elevado número de vagas no mercado formal de empregos. Para muitos jovens isso representa uma conquista pessoal, enquanto para muitos políticos um feito de suas gestões, já que o aumento do número de vagas de emprego formal passa a ser um instrumento usado em campanhas eleitorais como propaganda política. Conforme pode ser visualizado na Figura 12, em 2016, cerca de 46,7% das pessoas empregadas atuavam na informalidade em Alagoas (IBGE, 2024). Trata-se de um número extremamente elevado e que é usado como justificativa para a geração de empregos extremamente precarizados, que possuem baixa remuneração e poucos benefícios. Ao mesmo tempo, explica a alta demanda pelas vagas.

**Figura 12:** Taxa de informalidade entre pessoas de 14 anos ou mais - Alagoas

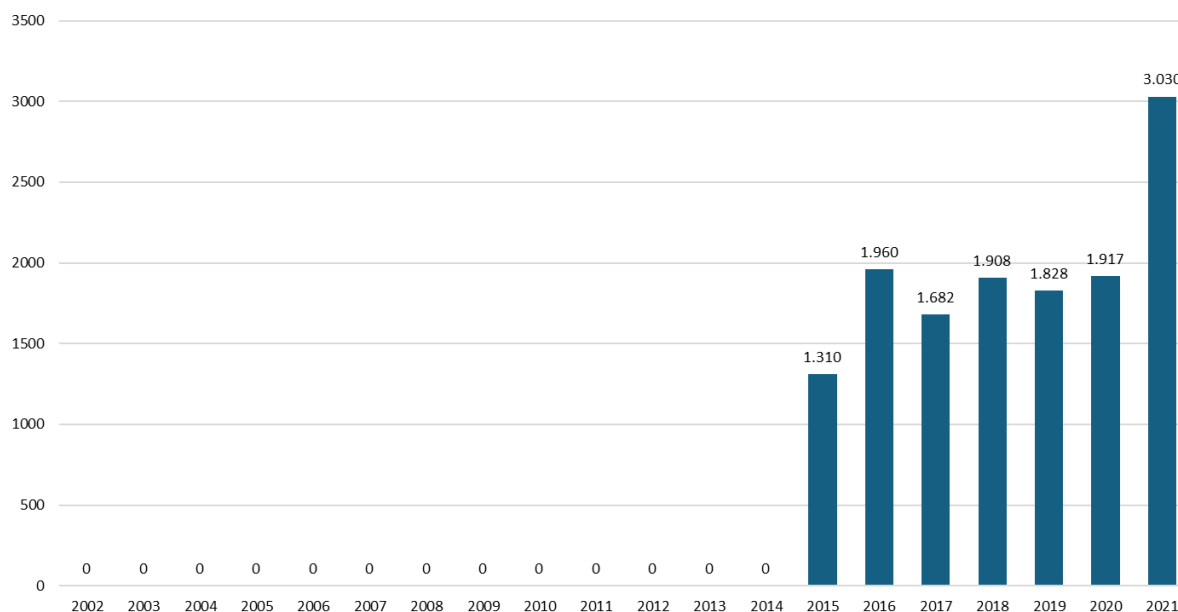


**Fonte:** Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua. Elaborado pelo autor

A empresa que iniciou em 2014 as atividades no estado foi a Almaviva do Brasil, em Maceió. Inicialmente, a empresa contava com 500 trabalhadores e no período de um ano, expandiu sua operação para 2200 funcionários, com estimativa de alcançar até 5500 pessoas empregadas. De acordo com representante do governo municipal, o interesse em atrair empresas de tamanha relevância é a geração direta de empregos, já que em 2014, o Sistema Nacional de Emprego (Sine) da Prefeitura de Maceió alcançou 43,08% da meta de geração de novos empregos em janeiro daquele ano (Árabes e Semtabes, 2014). Atualmente, a Almaviva conta com dois sites de operação no município (Almaviva Experience, 2024).

Posteriormente, em 2015, no município de Arapiraca, localizado a 128 km da capital alagoana, a empresa AeC foi a responsável por inaugurar o primeiro site de operação de grande porte fora da região metropolitana do estado. A atuação da AeC na cidade é hegemônica. Como a única empresa do setor a atuar no município, ela foi responsável por empregar no setor formal cerca de 3000 pessoas no ano de 2021, um aumento de 231% se comparado com os números de 2015, quando iniciou suas operações. Os dados podem ser visualizados na Figura 13.

**Figura 13:** Número de vínculos ativos de operadores de Telemarketing em estabelecimentos com 1000 ou mais empregados - Arapiraca (AL)



**Fonte:** Rais/CAGED. Elaborado pelo autor

Quanto à relevância da empresa na economia do município, em notícia publicada pela prefeitura de Arapiraca:

“AeC escolheu a cidade para abrigar sua mais nova unidade por entender que o local oferece condições ideais para instalação: cidade de médio porte com muitos jovens com um bom nível educacional em busca de oportunidade de emprego e de crescimento profissional. Além disso, a cidade conta com uma ideal logística de acesso, boas rodovias no entorno, várias empresas atuando na região e um comércio representativo” (Arapiraca, 2014)

É possível observar a tendência da exploração da mão de obra de jovens, em busca do seu primeiro emprego. Em um cenário em que o estado conta com uma alta taxa de informalidade, muitos jovens carregam a história de terem pais que trabalharam em empregos informais. Portanto, a conquista de um emprego formal é algo buscado por muitos jovens (mesmo que as condições de trabalho sejam precárias).

Entretanto, para que a Almax do Brasil e AeC escolhessem os municípios alagoanos para sediar suas novas filiais de contact center, foi necessário que houvesse incentivos fiscais que viabilizassem uma crescente taxa de lucro. A grande lucratividade buscada por corporações privadas somente pode ser alcançada a partir da exploração incessante da mais valia da mão de obra acrescida das isenções fiscais oferecidas pelos entes federativos (nesse caso, os municípios).

No caso da AeC, a prefeitura de Arapiraca, de acordo com a lei municipal nº 3.066/2014, doou um terreno localizado no bairro Santa Edwiges, com área total de 10.251,93 metros quadrados. Além disso, concedeu incentivos fiscais, por meio do art. 2º da lei municipal nº 2.970/2013, que reduz, por dez anos: a alíquota de arrecadação do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) de 5% para 2%, isenta a arrecadação de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) e reduz 50% as taxas de Imposto sobre a transmissão de bens imóveis (ITBI) referente ao imóvel que recebeu de doação. (Arapiraca (AL), 2013)

“A Prefeitura de Arapiraca ofereceu uma série de incentivos fiscais e o local onde a unidade será instalada, ao lado da Caixa Econômica Federal, próximo ao Centro Administrativo, no bairro Santa Edwiges. A empresa de Belo Horizonte A&C é a terceira maior do Brasil neste segmento.” (Arapiraca, 2014)

Referente à filial da Almviva do Brasil em Maceió, os incentivos fiscais também estiveram presentes. Por meio da lei municipal nº 6.217/2013, foi instituído os benefícios fiscais oferecidos às empresas de contact center que viessem a se instalar no município. Com validade de dez anos, as isenções fiscais, abordam:

“I - redução da alíquota do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN - de 5% (cinco por cento) para 2% (dois por cento), incidente sobre os serviços prestados; II - isenção do Imposto Predial e Territorial Urbano - IPTU - incidente sobre os imóveis de propriedade das empresas constantes do caput deste artigo, nos quais sejam realizadas suas atividades operacionais; III - redução de 50%, na alíquota do ITBI, na aquisição de imóvel a ser utilizado nas atividades operacionais das empresas constantes do caput deste artigo” Esclarece o Art. 2º da Lei nº 6.217, de 10 de julho de 2013 (Maceió (AL), 2013)

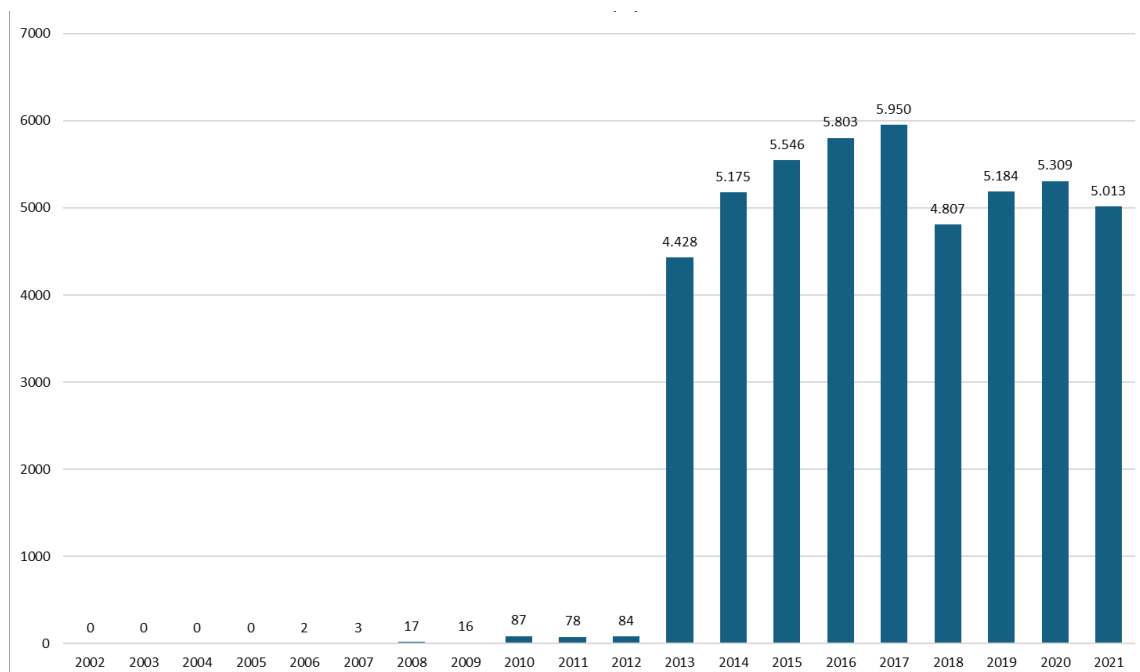
Desta forma, o ajuste espacial (ou *spatial fix*), conforme aponta Harvey (2006) explica as expansões e reestruturações geográficas como uma forma de solucionar temporariamente as crises do capital. Ou seja, um capital superacumulado, que para não ser desvalorizado, vê como oportunidade explorar uma nova região. Portanto, para o capital, não há o reconhecimento de “fronteiras geográficas” ou “limites territoriais”. Nessa situação, a única intenção do capital é a aplicabilidade de um setor e a exploração descontrolada para a geração de mais-valia. Tal fato pode ser visualizado em praticamente todos os estados explorados neste trabalho, já que as

empresas do setor somente atuam em cidades que lhes ofereçam isenções e benefícios.

## 4.2 Sergipe

A presença do setor no estado de Sergipe é mais efetiva a partir do ano de 2013, quando há a chegada de uma empresa multinacional italiana de contact center no estado. Os efeitos de sua efetiva presença podem ser visualizados na Figura 14. A empresa responsável pela presença do setor no estado é a Almaviva do Brasil, que possui sede na Itália e iniciou suas operações no Brasil em 2006. Suas operações no país eram, conforme pode ser observado em outras empresas, apenas na região Sudeste. Cenário que muda no ano de 2012, quando se inicia uma negociação com o estado de Sergipe para a instalação de postos de operação. A empresa anuncia o interesse em atuar no estado por meio de uma reunião realizada com o governador da época, Marcelo Déda. Foram então discutidos e avaliados as possíveis vantagens e o retorno-investimento que haveria se expandisse postos de operação para o estado. Nesse caso, o município escolhido para receber as operações foi a capital sergipana, Aracaju.

**Figura 14:** Número de vínculos ativos de operadores de telemarketing em estabelecimentos com 1000 ou mais empregados em Aracaju, Sergipe.



Fonte: Elaboração do autor; RAIS/CAGED (2024)

De acordo com informações publicadas no próprio site do governo do estado, o grupo italiano solicitou, na época, incentivos fiscais para que a efetivação no território fosse possível. De fato, a tratativa foi realizada, já que a presença da empresa no estado foi efetivada em 2013.

“Segundo o governador, o dirigente da Almaviva ainda apresentou necessidades do ponto de vista de incentivos fiscais e também algumas exigências, dentre as quais um programa específico de formação e qualificação de mão de obra. "Para recrutar esses funcionários será necessário um período de treinamento e é preciso que o Estado e o Município deem suporte a esse processo", afirmou o governador, que disse ver o encontro como uma conversa preliminar, 'mas muito auspiciosa'. "E nós vamos empreender todos os esforços no sentido de trazer para Aracaju essa representação da Almaviva no Nordeste", concluiu” (Governo de Sergipe, 2012)

Referente aos incentivos fiscais oferecidos pelo município, o setor de Contact Center foi beneficiado pela Lei complementar nº 120 de 8 de fevereiro de 2013, em que se constata: redução de 5% para 2% sobre a arrecadação de impostos Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) e autorização para isenção de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) referente aos imóveis que serão utilizados pelas empresas. Os benefícios concedidos em 2013 tinham duração de 10 anos, ou seja, estavam vigentes até 2023. A presença da empresa no município de Aracaju foi observada até 2022, ou seja, 9 anos.

Posterior a 2022, observou-se um movimento de migração para o município Nossa Senhora do Socorro, integrante da região metropolitana de Aracaju, localizado a 26 km da capital sergipana. Em 2021, foi sancionada a lei nº 1.530, uma lei municipal que concede benefícios e isenções fiscais para que empresas do setor de Contact Center se instalem no município. Conforme redigido no art. 2º, os benefícios concedidos são: redução da alíquota de Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) de 5% para 2% e isenção do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU). Diferentemente de Aracaju, o município de Nossa Senhora do Socorro concedeu os benefícios por 15 anos. Ou seja, 5 anos a mais se comparado ao oferecido pela capital sergipana.

É perceptível a partir deste movimento realizado pela empresa AlmavivA do Brasil a constante busca pelos benefícios fiscais ofertados, sendo o município “campeão” aquele que oferece as maiores vantagens para sediar as operações. A mudança estratégica para um município vizinho inviabiliza que aqueles que já trabalham no primeiro site operacional possam se deslocar 26 km sem que haja

prejuízo financeiro ou da qualidade de vida. Sendo assim, fica viável a vaga de emprego somente para novas pessoas que moram em áreas mais próximas ou no próprio município de Nossa Senhora do Socorro.

Portanto, é notório a presença do neo-localismo competitivo, já que a geração de empregos é condicionada à redução ou extinção do pagamento de impostos e arrecadações por parte do governo municipal e estadual. Ou seja, às custas da maior parte da população. O que está em disputa é o constante jogo político, com as regras estabelecidas por minorias que capturam o público e o transfiguram como ferramenta de marketing realizadas em períodos eleitorais, o que promove a constante afirmação dos empregos gerados e da presença de novas empresas no município. Ou seja, a disputa entre estados e municípios nordestinos pela atratividade econômica é, além de tudo, uma disputa entre grupos políticos dominantes que almejam suas reeleições ou a eleição de figuras aliadas.

Ainda sobre o neo-localismo competitivo, os municípios, por constituírem parte da esfera política brasileira, possuem uma autonomia para compor novas leis municipais e aplicar o orçamento municipal como julgarem necessário. Fazendo com que seja possível a adequação dos municípios para a chegada de um grande empreendimento que solicita as isenções fiscais. Quanto a isso, Silveira (2020, p. 47) destaca: “É no âmbito dos municípios que ocorre a legitimação das leis, das normas e das discussões sobre a produção e o ordenamento de um espaço mais coeso aos interesses seletivos das grandes corporações.”

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A busca por um constante e incessante aumento da taxa de lucro faz com que aspectos humanos e sociais sejam totalmente desconsiderados. A migração das atividades não somente almeja a utilização de benefícios fiscais, mas, também, busca aproveitar de uma condição socioeconômica presente historicamente em uma região que sofre os efeitos do uso competitivo do território. Conforme observado, Alagoas e Sergipe se beneficiaram diretamente na concessão de benefícios fiscais, já que isso favorece a geração de empregos no setor formal e, conseqüentemente, melhora em índices socioeconômicos do município/estado.

Tais aspectos fazem com que a instalação das operações em um município, gerando milhares de empregos, aparente ser um bom negócio. Entretanto, a grande

questão é que pessoas, principalmente jovens (60% dos trabalhadores do setor no Brasil possuem entre 18 e 24 anos (Brites, 2023)) em sua primeira experiência trabalhista, sofrem diariamente com as pressões, as metas abusivas e o enfraquecimento da luta sindical, sem ter sua saúde mental e física levadas em consideração. Percebe-se uma condição análoga ao subemprego, tendo em vista que os trabalhadores desse setor trabalham hegemonicamente em empresas terceirizadas, que não possuem plano de carreira atrativo (vide que mais de 65% receberam, no período, até 1,5 salários-mínimos), têm baixos benefícios e sequer há condições para lidar com a constante e cada vez mais intensa pressão. Ainda, pode-se observar o constante desrespeito aos direitos de descanso e de pausa, previstos na Norma Regulamentadora nº 17.

Em situação de terceirização, cenário presente nessas empresas, o trabalhador é contratado para prestar serviços de teleatendimento a outras empresas, fazendo com que a situação seja ainda mais precária. Caso as metas estabelecidas não sejam cumpridas, rapidamente será substituído por outra pessoa. Isso é possível devido à alta taxa de pessoas trabalhando no setor informal da economia, conforme apontado pela Pnad Contínua na Figura 2. Esse cenário viabiliza a precarização do trabalho, já que caso as metas instituídas não sejam cumpridas, por se tratar de uma empresa terceirizada, a facilidade em substituir um trabalhador é considerável, não prejudicando as principais contratantes dos serviços de telemarketing.

Ao mesmo tempo, constata-se que as operações na região Nordeste são geralmente as que compõem a base trabalhista do setor, ou seja, aquelas que exigem menor qualificação e são as piores remunerações. Ao manter as sedes operacionais na região Sudeste, constata-se que a falta de vínculo com o novo local a ser explorado é um fator que prejudica as relações locais. Conforme observado em Aracajú, que com 9 anos decorridos dos benefícios fiscais teve um *site* operacional fechado e migrado para a cidade de Nossa Senhora do Socorro, na região metropolitana, que concedeu benefícios por 15 anos. Ou seja, caso observado que os benefícios fiscais não serão renovados, há a busca por um novo município e, conseqüentemente, o encerramento das operações. Que irão acarretar o desemprego em massa, o qual gera a necessidade de uma reestruturação social dessas pessoas prejudicadas, que precisarão buscar um novo emprego, muitas vezes, partindo para a informalidade.

## REFERÊNCIAS

- ALMAVIVA EXPERIENCE. Onde estamos. 2024. Disponível em: <https://www.almavivaexperience.com.br/pt-br/empresa/onde-estamos/>. Acesso em: 3 ago. 2024.
- ANTUNES, R. A SOCIEDADE DA TERCEIRIZAÇÃO TOTAL. v. 14, n. 1, 2015.
- ANTUNES, R. Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho? In: ANTUNES, R. e BRAGA, R. (Orgs.). Infoproletários. Degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo Editorial, p. 231-238, 2009.
- ÁRABES, José ; SEMTABES, Ascom. Com Almviva, Sine atinge quase metade da meta para 2014. Cadaminuto. Disponível em: <<https://www.cadaminuto.com.br/noticia/2014/01/19/com-almviva-sine-atinge-quase-metade-da-meta-para-2014>>. Acesso em: 3 ago. 2024.
- ARACAJU. Lei complementar nº 120, de 08 de fevereiro de 2013. Concede incentivo fiscal para empresas do segmento Call Center que especifica, e dá providências correlatas. Aracajú, AL: Diário Oficial, 2013.
- ARAPIRACA. Lei nº 2.970/2013, Concede incentivo fiscal para atividade de teleatendimento Call Center relativamente ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, ao Imposto Predial e Territorial Urbano – IPTU, ao Imposto de Transmissão de Bens por Ato Inter Vivos – ITBI, e dá outras providências. Arapiraca, AL: Diário Oficial, 2013.
- ARAPIRACA. Lei nº 3.066/2014, Dispõe sobre a Doação com Encargo de Imóvel de Propriedade do Município, localizado no Bairro Santa Edwiges, nesta cidade, à empresa AeC Centros de Contatos S/A – CALL CENTER e adota outras providências correlatas. Arapiraca, AL: Diário Oficial, 2014.
- ARAPIRACA. Prefeitura investe na geração de 1.200 empregos com Call Center - Prefeitura de Arapiraca. 2014. Disponível em: <https://web.arapiraca.al.gov.br/2014/11/prefeitura-investe-na-geracao-de-1-200-empregos-com-call-center/>. Acesso em: 3 ago. 2024.
- Atento - Financials - Annual Reports. Atento.com. Disponível em: <<https://investors.atento.com/financials/annual-reports/default.aspx>>. Acesso em: 23 abr. 2024.
- Atento na Espanha. Atento. Disponível em: <<https://atento.com/pb/atentonomundo/espanha/>>. Acesso em: 23 abr. 2024.
- Atento no Brasil. Atento. Disponível em: <<https://atento.com/pb/atentonomundo/brasil/>>. Acesso em: 23 abr. 2024.
- BRAGA, R. A política do precariado – do populismo à hegemonia lulista. São Paulo: Boitempo; USP, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, 2012.
- BRAGA, R. Infotaylorismo: o trabalho do teleoperador e a degradação da relação de serviço. n. 1, 2006.

BRAGA, R. Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo: Um olhar a partir da indústria do call center. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n. 103, p. 25–52, 1 maio 2014.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Portaria/MTP nº 423, 7 de Outubro de 2021. Aprova a nova redação da Norma Regulamentadora nº 17 - Ergonomia. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 08 out. 2021.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações : CBO - 2010*. Brasília, DF, 2010.

BRENNER, R. Uneven development and the long downturn: the advanced capitalist economies from boom to stagnation, 1950-1998. *New Left Review*, 229, 1998.

BRITES, Ramiro. Call center é “portal” de emprego para jovens, diz ministro de Lula. *VEJA*. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/coluna/radar/o-portal-de-entrada-no-mercado-de-trabalho-segundo-ministro-de-lula>>. Acesso em: 11 abr. 2024.

Call centers migram para o NE em busca de mão de obra “comprometida”. *Negócios*. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2012/10/call-centers-migram-para-o-ne-em-busca-de-mao-de-obra-comprometida.html>>. Acesso em: 11 abr. 2024.

CAMAROTTO, Murillo. Nordeste é "Nova Índia" para setor de Call Center. *Valor Econômico*, 30/08/2011. Disponível em: <https://valor.globo.com/empresas/noticia/2011/08/30/nordeste-e-nova-india-para-setor-de-call-center.ghtml>. Acesso em: 6 agosto 2024.

CAVAIGNAC, M. D. PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E OPERADORES DE TELEMARKETING. *Perspectivas: Revista de Ciências Sociais*, v. 39, p. 47–74, 2011.

SERASA. CONTAX SA - CNPJ | Consulte aqui! Disponível em: <<https://empresas.serasaexperian.com.br/consulta-gratis/CONTAX-SA-03772682000572>>. Acesso em: 4 jun. 2024.

FINOTTI, Ivan. Vale-refeição menor levou empresas de telemarketing para o Nordeste. *Folha de São Paulo*. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/10/1929661-vale-refeicao-menor-empurrou-empresas-de-telemarketing-para-o-nordeste.shtml>>. Acesso em: 23 abr. 2024.

FREITAS, Karla Maria Cardoso Araujo. Exploração do trabalho das mulheres negras na base da acumulação do capital transnacional em Sergipe : o caso do setor de telemarketing. 2022. 113 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2022.

G1 BA, TV Bahia. Trabalhadores de empresa de call center protestam em Salvador. Disponível em: <https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2022/01/20/trabalhadores-de-empresa-de-call-center-protestam-em-salvador.ghtml>. Acesso em: 18 abr. 2024.

GOV.BR. Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste, Área de Atuação. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/sudene/pt-br/area-de-atuacao>. Acesso em: 30 abr. 2024.

Governo de Sergipe. Déda busca atrair empresa de telemarketing que gerará até 3,5 mil empregos em Aracaju. Disponível em: <https://www.se.gov.br/noticias/Governo/deda-busca-atrair-empresa-de-telemarketing-que-gerara-ate-3-5-mil-empregos-em-aracaju>. Acesso em: 7 maio 2024.

HARVEY, D. The Limits to Capital. Londres: Verso, 2006.

IBGE. Sistema IBGE de Recuperação Automática – SIDRA. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/pesquisa/pnadca/tabelas>. Acesso em: 03 ago. 2024.

MARINI, R. M. Dialética da dependência Petrópolis: Vozes, 2000.

MENNELLA, A. C. V. B. Os jovens e a experiência de trabalho precário na cidade de São Paulo. Mestrado em Sociologia—São Paulo: Universidade de São Paulo, 25 set. 2009.

NORONHA, Guilherme. Proposta ABT de Reforma Tributária em favor do emprego formal em call center. 2023. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/grupos-de-trabalho/57a-legislatura/gt-sistema-tributario-nacional-pec-45-19/apresentacoes-em-eventos/23.05.11GuilhermeNoronhaABT.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2024.

NOSSA SENHORA DO SOCORRO. Lei nº 1.530/2021, Dispõe sobre a política de benefícios e incentivos fiscais do município de Nossa Senhora do Socorro/SE às empresas de call center e telemarketing e dá outras providências. Nossa Senhora do Socorro, AL: Diário Oficial, 2013.

PECK, J; TICKEL, A. Neoliberalizing Space. In: BRENNER, N.; THEODORE, N.. Spaces of Neoliberalism: Urban Restructuring in North America an West Europe. Malden, USA: Blackwell Publishing, 2002.

POCHMANN, M. Pochmann: um Brasil de bicos e trambiques - Outras Palavras. Outras Palavras. Disponível em: <https://outraspalavras.net/crise-brasileira/pochmann-um-brasil-de-bicos-e-trambiques/>. Acesso em: 28 maio 2024.

Pnad Contínua, IBGE. 2024. Disponível em: <https://painel.ibge.gov.br/pnadc/>. Acesso em: 8 set. 2024.

SANTOS, M. A natureza do espaço: técnica e tempo, razão e emoção. São Paulo: Hucitec. Acesso em: 11 set. 2024. 1996

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

SERRANO, Layane. IBGE: informalidade cresce e atinge mesmo patamar que trabalho formal no país. Exame. Disponível em: <<https://exame.com/carreira/ibge->

[nivel-de-ocupacao-em-2022-chega-ao-maior-nivel-desde-o-periodo-pre-pandemia/](#)>. 2023. Acesso em: 17 abr. 2024.

Setor de serviços gera de 60% dos empregos em 2023 – Conselho Federal de Economia – COFECON. Cofecon.org.br. Disponível em: <<https://www.cofecon.org.br/2024/02/06/setor-de-servicos-gera-de-60-dos-empregos-em-2023/>>. Acesso em: 11 abr. 2024.

SMITH, N. Desenvolvimento desigual: natureza, capital e a produção de espaço. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1988.

TRT (Tribunal Regional do Trabalho). Constrangimento de pedir autorização para ir ao banheiro motiva indenização. 2019. Disponível em: <https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2019/01/23/constrangimento-de-pedir-autorizacao-para-ir-ao-banheiro-motiva-indenizacao>. Acesso em: 9 set. 2024.

TELESÍNTESE. Tributos fazem call centers migrarem de São Paulo para o Nordeste. Disponível em: <<https://telesintese.com.br/tributos-fazem-call-centers-migrarem-de-sao-paulo-para-o-nordeste/>>. Acesso em: 17 abr. 2024.

VAINER, Carlos. Planejamento territorial e projeto nacional: os desafios da fragmentação Anais: XII Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Planejamento Urbano e Regional. Belém: ANPUR, 2007

VASAPOLLO, Luciano. O trabalho atípico e a precariedade. São Paulo: Expressão Popular, 2005

MACEIÓ. Lei nº 6.217/2013, Dispõe sobre a política de benefícios e incentivos fiscais do município de Maceió às empresas de call center e telemarketing e dá outras providências. Maceió, AL: Diário Oficial, 2013.

RAIS (Relação Anual de Informações Sociais), CAGED. 2024. Disponível em: <https://bi.mte.gov.br/bgcaged/>. MTE: Ministério do Trabalho e Emprego. Acesso em: 8 set. 2024.

SILVEIRA, Márcio Rogério. A COMPETITIVIDADE TERRITORIAL: ALGUNS ELEMENTOS PARA DISCUSSÃO. Ufgd.edu.br. Disponível em: <https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/entre-lugar/article/view/12048/5728>. Acesso em: 8 maio 2024.