Entre o território e o lugar: a indústria de teleatendimento na Região Metropolitana de Natal/RN

DOI: 10.54446/bcg.v11i2.540

Aldeíze Bonifácio da Silva[1]

Resumo

O presente trabalho versa sobre a indústria de teleatendimento na Região Metropolitana de Natal/RN, e objetiva analisar as condicionantes técnicas e sociais propícias à emergência da atividade no recorte espacial em tela. Dentre os procedimentos metodológicos utilizados estão a pesquisa bibliográfica, a documental e a empírica. Os resultados obtidos demonstram que a dialética entre território e lugar marcam a dinâmica territorial dessa indústria, onde a densidade técnica diferencial do setor de telecomunicações e as políticas públicas de inserção fiscal e de emprego e renda são as principais condicionantes para a implantação de unidades operacionais do setor de teleatendimento em pontos específicos desse território em detrimento de outros lugares.

PALAVRAS-CHAVE: atividade econômica, teleatendimento, normatização, dinâmica territorial, densidade técnica.

1 Bacharel e Mestra em Geografia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: aldeizebs@hotmail.com. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-5486-4889.

Introdução

Território e lugar são dois dos conceitos basilares da ciência geografia, ambos de fundamental importância para a compreensão das dinâmicas inerentes ao espaço geográfico. Assim sendo, uma das dinâmicas que perpassam os estudos geográficos e colocam em relevo a relação entre território e lugar é a expansão das atividades econômicas em um dado momento histórico.

Nessa perspectiva, mudanças técnicas que oportunizaram a exploração da especialização em serviços fizeram surgir a indústria de teleatendimento, considerada como uma nova categoria industrial da sociedade da informação que inclui as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) em sua cadeia de valor (SILVA NETO, 2005).

A emergência e disseminação dos *contact centers* no contexto brasileiro é um fenômeno atual, fruto do complexo entrelaçamento entre as dimensões global-local e do avanço técnico-informacional que permitiu a conexão e interação entre distintos lugares do mundo por meio de redes técnicas (SILVA, 2018), e perpassa relações de poder, onde temos a relação dialética entre os diversos agentes do espaço, homens, firmas e instituições, que se territorializa e se materializa no lugar.

A dinâmica de expansão territorial do setor de teleatendimento apresenta características peculiares que dão ênfase a dialética entre território e lugar, tendo em vista que lugar e território se constituem na relação entre interior e exterior, hegemonia e contra-hegemonia. Segundo Serpa (2021), o território é a diferença fragmentada e o lugar é a diferença que negocia escalas com os meios que dispõe, ou seja, um movimento entre o singular e o universal.

Para Pereira e Kahil (2005), os lugares são definidos a partir da efetivação das possibilidades que o mundo lhes oferece, um conjunto de ações que se materializam no território. Portanto,

> Considerado em suas divisões jurídico-políticas, suas heranças históricas e seu atual conteúdo econômico, financeiro, fiscal e normativo, o território constitui, através dos lugares, aquele quadro da vida social onde tudo é interdependente, levando também à fusão entre o local, o global invasor e o nacional [...]. Essa interdependência está, sempre, a se renovar, atribuindo um caráter tenso à existência dinâmica do território. (SILVEIRA, 2011, p. 5).

Logo, o território é o espaço apropriado por diferentes atores, sendo definido e delimitado por e a partir de relações de poder, em suas múltiplas dimensões. Cada território é nesse sentido, 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 (RAFFESTIN, 1993).

Em suma, podemos dizer que ''o território é o lugar em que desembocam todas as ações, todas as paixões, todos os poderes [...], é onde a história do homem plenamente se realiza a partir das manifestações da sua existência'' (SANTOS, 2002, p. 13). Enquanto que o lugar é a "condição e suporte das relações globais" (SANTOS, 2005, p. 156), concebido como mercadoria e, também como expressão de uma individualidade, que emerge como uma combinação particular dos modos de produção, reflexo da divisão do trabalho.

Dessa forma, tendo em vista que o território é formado por um conjunto singular de conteúdo técnico e normativo, e que os lugares se diferenciam uns dos outros por possuírem atributos que podem conferir ou não maior competitividade aos agentes econômicos (BENKO; PECQUEUR, 2001), o presente trabalho objetiva analisar as condicionantes técnicas e normativas inerentes à Região Metropolitana de Natal (RMN), no Rio Grande do Norte, que propiciaram a localização e concentração de empresas de teleatendimento em determinados pontos do seu território.

Para tanto, utilizamos como procedimentos metodológicos a pesquisa bibliográfica, documental e empírica. Dentre os principais aportes teóricos utilizados estão: Raffestin (1993); Santos (1999; 2002; 2005); Foucault (1999); Silva Neto (2005); Pereira e Kahil (2005); Silveira (2011); Dutra (2014); Silva (2018); entre outros.

No que concerne a fonte documental, recorremos a dados disponibilizados por órgãos e instituições do aparelho de Estado relevantes para a pesquisa, tais como: o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE); a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), principal entidade representativa do setor; a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) que possui dados mais específicos sobre a infraestrutura técnica utilizada pelas empresas de teleatendimento, entre outros.

Isto posto, a pesquisa se estrutura a partir de três grandes eixos: a caracterização do setor de teleatendimento na RMN, a relação entre densidade técnica e a localização dessa indústria na RMN, e os condicionantes sociais propícios ao desenvolvimento da atividade de teleatendimento na RMN.

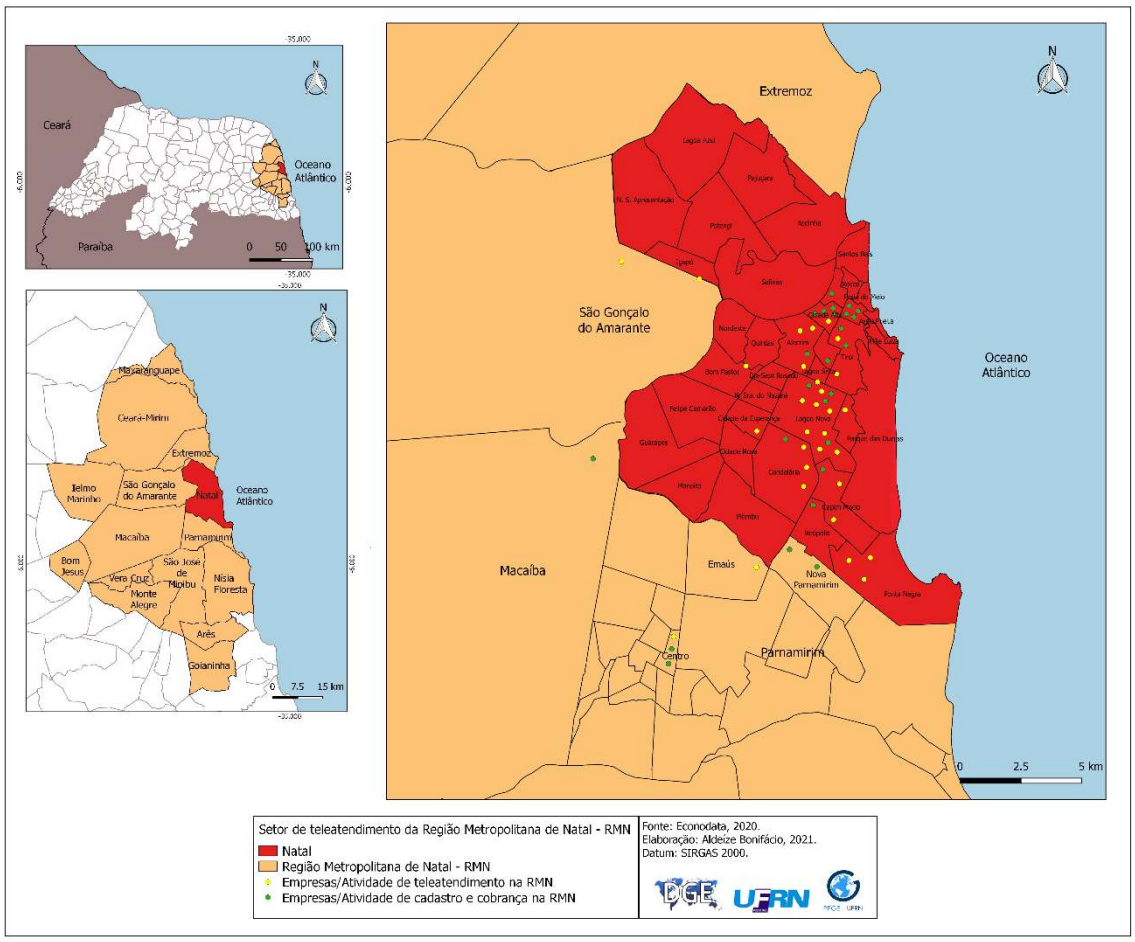
O Setor de Teleatendimento na Região Metropolitana de Natal/RN

O setor de teleatendimento na Região Metropolitana de Natal (RMN) se caracteriza pela presença de empresas que atuam na prestação de serviços para vendas e divulgação de produtos, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), cobrança de inadimplentes e recuperação de crédito, suporte e pesquisa de opinião.

Entre 2007 a 2017 existiam 12 unidades operacionais pertencentes a 10 grandes empresas de teleatendimento que exerciam um certo grau de dinamismo no território da RMN, seja por empregarem um grande contingente de mão de obra, seja pelas parcerias privadas firmadas ou ainda pela atratividade que seus fixos exerciam para atividades econômicas informais.

Todavia, ao levarmos em consideração as empresas de porte micro, observamos que a RMN conta com 52 empresas distribuídas por Natal, Parnamirim, São Gonçalo do Amarante (SGA) e Macaíba, sendo 28 cadastradas na atividade de teleatendimento e 24 na de telecobrança e informações cadastrais, conforme exposto na Figura 1.

Figura 1. Municípios com empresas de teleatendimento na RMN – 2020



Fonte: Acervo da autora, 2021.

Em suma, constata-se que a dimensão micro da atividade de teleatendimento se desenvolve a partir da entrada de grandes empresas do setor no contexto potiguar. As microempresas possuem gênese, seja na esfera do teleatendimento ou na de suporte aos telesserviços, ao contrário dos grandes *contact centers* que são oriundos de localidades externas ao Rio Grande do Norte; em municípios do estado, sobretudo, Natal e Parnamirim.

Destarte, quando comparamos dados de 2006 a 2017, percebemos que o setor de teleatendimento manteve um número constante de empresas na região, e que o mesmo, em detrimento a outros setores econômicos, vem apresentando um papel significativo na economia da RMN, como exposto na Tabela 1, que apresenta o total do pessoal ocupado por setor econômico.

Tabela 1. Pessoal ocupado por setor econômico na RMN – 2006 a 2017

Setores	Período/População ocupada			
	2006	2010	2014	2017
Agropecuário	1.222	681	751	880
Indústria de transformação	37.477	53.300	44.373	37.683
Indústria têxtil**	18.455	27.240	18.562	14.934
Construção Civil	18.115	34.289	37.858	23.534
Telecomunicações	675	1.053	1.176	1.508
Teleatendimento	380	1.251	2.815	5.852
Turismo*	748	928	957	935

*Agência de viagens, operadores turísticos e serviço de reserva. **Fabricação de produtos têxteis e confecção de artigos do vestuário e acessórios. Fonte: IBGE - Cadastro Central de empresas, 2019.

Em linhas gerais, o pessoal ocupado no setor de teleatendimento da RMN é marcado por indivíduos jovens, entre 18 e 29 anos, que durante o período de 2010 a 2019 representavam em torno de 80% dos ocupados na atividade de teleatendimento na região, conforme os dados da Tabela 2.

Tabela 2. Percentual do pessoal ocupado no setor de teleatendimento na RMN por faixa etária – 2010 a 2019

Faixa etária	Período									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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%

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

Além de jovens, constata-se a predominância da presença feminina nas empresas do setor, variando em termos percentuais máximos e mínimos entre 66,2% (em 2014) e 51,9% (em 2011), no período entre 2010 a 2019. Todavia, 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 3. A presença masculina no setor oscilou entre 33,8% em 2014, menor percentual apresentado, e 48,1% em 2011, maior índice alcançado.

Tabela 3. Gênero do pessoal ocupado no setor de teleatendimento na RMN – 2010 a 2019

Ano	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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
Total	179	397	791	2.104	5.189	4.686	5.149	6.715	5.937	8.129

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

Destarte, sabemos que a implantação e manutenção do setor na RMN pauta-se na existência de condições propícias para a atividade, entre as quais, condicionantes técnicos e sociais/normativos. No que concerne às condições técnicas a operacionalização da atividade, temos a infraestrutura de telecomunicações; e dentre

as condicionantes sociais e normativas, estão a qualificação da mão de obra, a questão trabalhista e a ação do Estado, variáveis que serão abordadas nos tópicos seguintes.

Densidade técnica e indústria de teleatendimento na Região Metropolitana de Natal

Apesar das microempresas de telesserviços não possuírem um efetivo significativo de mão de obra 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 dos municípios nos quais se localizam.

A densidade técnica diferencial apresentada pelos equipamentos e serviços de telecomunicação dentro da RMN, e a qualidade do serviço demandada para a operacionalização da atividade de telesserviços, permite identificar as áreas de melhor infraestrutura técnica, assim como aquelas mais bem servidas 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.

Assim, quando observamos o espraiamento da atividade de teleatendimento para determinados municípios que conformam a RMN, vemos que essa dinâmica reflete inúmeras mudanças no âmbito infraestrutural e normativo decorrentes 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 dessa 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 (SANTOS, 1999).

Quando consideramos as condicionantes técnicas no desenvolvimento da atividade de teleatendimento, ‘‘os equipamentos tecnológicos viabilizam o contato

com os agentes externos e concretizam a integração entre pessoas, bancos de dados e canais de comunicação'' (SILVA NETO, 2005, p. 78), sendo a rede infraestrutural de telecomunicações a responsável pela interação remota que está no cerne da atividade.

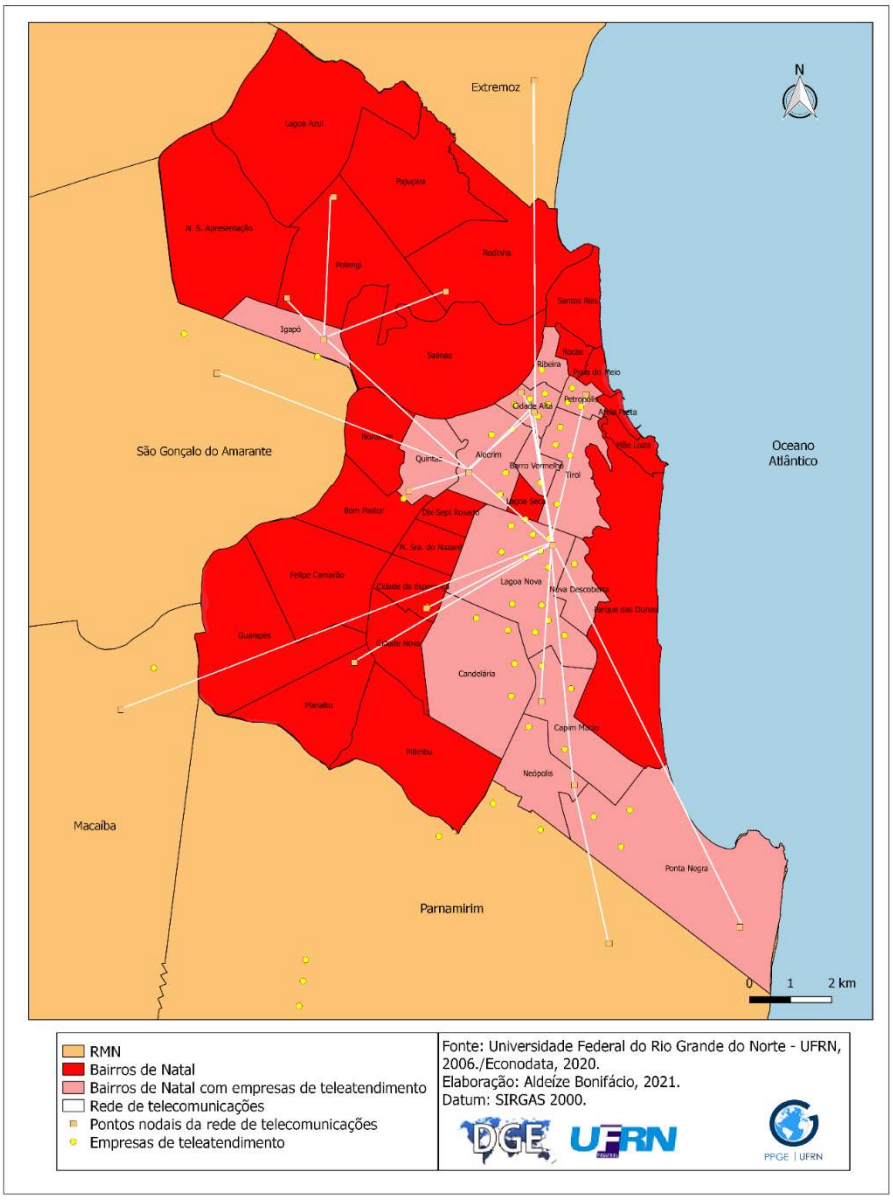
Nesse sentido, a rede de telecomunicações da RMN apresenta-se estruturada a partir de 85 Unidades Remotas de Assinantes (URAS) vinculadas à Centrais-Mães distribuídas em pontos estratégicos da região. Essa rede, formada por pontos de comunicação onde acontece uma comutação de sinais (os nós) e pontos intermediários de interligação entre eles (os arcos), tem origem em Natal se irradia para os outros municípios que constituem a RMN (UFRN, 2006).

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, concentrava-se na área central da cidade. Em 1984 ocorre a primeira expansão conectando as Zonas Leste e Sul da cidade. Somente em 1994 as Zonas Norte e Oeste se integram à rede, que se expande efetivamente em 2004 alcançando a parte central da Zona Norte da cidade. A partir de então se irradia para os outros municípios da RMN.

Destarte, 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 de teleatendimento concentra-se, sobretudo, em Natal, no eixo formado pelas zonas administrativas Leste e Sul, que perpassam os bairros de Lagoa nova, Capim Macio, Candelária, Tirol, Cidade Alta e Petrópolis, de onde parte o ramo central da rede de infraestrutura de telecomunicações da cidade, conforme expresso na Figura 3.

Figura 3. Sobreposição da infraestrutura técnica e localização das empresas de teleatendimento na RMN – 2020



Fonte: Acervo da autora, 2021.

Condicionantes sociais propícias à indústria de teleatendimento na Região Metropolitana de Natal

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 com escolaridade em nível médio. Todavia, com as mudanças políticas e econômicas vivenciadas nas últimas décadas, onde temos de um lado as 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. 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.

Dessa 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 4.

Tabela 4. 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
SGA	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 4 refletem a espacialização da rede de ensino superior no RN e as políticas de expansão ao acesso a este nível de ensino. Nesse 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 5.

Tabela 5. Escolaridade do pessoal ocupado na atividade de teleatendimento na RMN – 2013 a 2019

Município	Nível	Período						
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Natal	Méd.	1.368	1.174	1.103	952	1.083	2.456	2.907
	Sup.	625	777	643	665	837	928	1.111
	Total	**1.993**	**1.951**	**1.746**	**1.617**	**1.920**	**3.384**	**4.018**
Parnamirim	Méd.	----	----	----	975	1.971	1.794	3.066
	Sup.	----	----	----	373	834	727	1.048
	Total	----	----	----	**1.348**	**2.805**	**2.521**	**4.114**
São Gonçalo do Amarante	Méd.	91	2.678	2.357	1.711	1.536	26	0
	Sup.	20	560	583	473	454	6	0
	Total	**111**	**3.238**	**2.940**	**2.184**	**1.990**	**32**	**0**
Rio Grande do Norte	Méd.	2.121	7.283	5.849	5.685	6.630	5.909	7.648
	Sup.	822	1.953	1.653	2.007	2.555	2.030	2.546
	Total	**2.943**	**9.336**	**7.502**	**7.642**	**9.185**	**7.939**	**10.194**

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 5, observamos que 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.

Todavia, 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.

Dessa 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.

A questão do trabalho é outra questão importante dentro do setor de teleatendimento, tendo em vista que essa 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).

Portanto, uma das primeiras tensões que observamos no que tange a indústria de teleatendimento decorre do fato do setor ser um dos que mais empregam no país. O 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.

Na normatização interna da 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) ou mecânica do poder (FOUCAULT, 1999). Assim, as relações de poder que estão presentes nas centrais de teleatendimento 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.

Destarte, como as empresas elegem territórios que apresentem instituições e normas favoráveis ao seu funcionamento, a questão sindical também deve ser levada em conta quando analisamos o setor de teleatendimento na RMN.

Os trabalhadores do setor de teleatendimento da RMN possuem representatividade coletiva através da sua filiação ao Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações (SINTTEL). Todavia, 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.

Por sua vez, quando nos debruçamos sobre as ações do Estado na conformação e manutenção da atividade de teleatendimento, temos o esforço empreendido em atrair a instalação de *contact centers* pelos municípios da RMN. Sendo a isenção fiscal um dos principais atrativos utilizados pelos administradores públicos locais, com consequente 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.

Todos os incentivos públicos municipais concedidos ao setor de teleatendimento estão condicionados a contrapartidas empresariais. Em suma, 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).

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.

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.

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.

Portanto, a localização das empresas de *contact centers* na RMN reflete ''relações sociais que tomam uma forma material, mas também [...] aspectos materiais, como o dado político ou ideológico'' (SANTOS, 2005, p. 32).

Considerações finais

Ao nos debruçarmos sobre a dinâmica locacional das empresas de teleatendimento brasileira, observamos o aumento do número dessas empresas, assim como uma tendencia à concentração do setor em certas localidades.

Seguindo a estratégia territorial e concorrencial dessa indústria, as empresas de *contact centers* se direcionam para vários pontos do território nordestino, dentre os quais, o Rio Grande do Norte, que tem como principal expoente, ou polo da atividade, a Região Metropolitana de Natal.

Nesse sentido, ao analisarmos as condicionantes locacionais que possibilitaram a implantação e manutenção desta indústria na região, observamos a predominância de condicionantes técnicas e normativos determinantes para a conformação do atual arranjo espacial observado na Região Metropolitana de Natal.

No plano infraestrutural ou técnico, temos o papel fundamental das redes de telecomunicações que são responsáveis pela interação remota que está no cerne da atividade. Logo, como os pontos nodais ou entroncamento da rede de telecomunicações parte de Natal rumo aos outros municípios da sua Região Metropolitana, apresentando uma distribuição desigual por esses territórios, existe uma centralidade dentro da própria centralidade que a região exerce no contexto do teleatendimento potiguar, onde Natal, Parnamirim e São Gonçalo do Amarante se sobressaem em detrimento de outros municípios, pois apresentam o maior número de operadoras e infraestrutura em telecomunicações.

No que tange os condicionantes sociais e normativos, constata-se que a qualificação da mão de obra é uma variável que apresenta um cunho diferencial para essas empresas, exercendo um certo grau de atratividade para o setor de teleatendimento. Nesse sentido, Natal e Parnamirim são os municípios que apresentam um maior percentual de indivíduos com nível superior, o que reflete não somente as políticas de expansão ao acesso ao nível superior em âmbito nacional, mas também, as ações locais desprendidas pelos governantes de cada municipalidade, mesmo que em intensidades diferentes, como o Programa de Qualificação Profissional instaurado pela prefeitura de Natal que no período de emergência do setor de teleatendimento na região fornecia cursos gratuitos de telemarketing a população.

Como a expansão dessa indústria representa para os governantes locais/regionais oportunidades de desenvolvimento econômico e geração de postos de trabalho nos seus territórios, a singularidade de cada porção territorial, com suas peculiaridades no que tange a infraestrutura técnica e ao perfil populacional, configura possibilidades para atrair as empresas do setor. Nessa ''guerra'' locacional para implantação de *contact centers* na Região Metropolitana de Natal, os governantes dispõem ainda no âmbito normativo de benefícios tributários, doação de terrenos e benfeitorias.

Dentre os incentivos fiscais para empresas do ramo de *contact center* na Região Metropolitana de Natal, temos a redução da alíquota do Imposto Sobre Serviços (ISS) de 5% para 2%, a isenção total de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) e a isenção do Imposto de Transmissão de Imóveis Intervivos (ITBI), sendo que cada município apresenta suas próprias contrapartidas e normatizações quanto ao tempo de duração dos benefícios, o que reflete uma dialética entre o lugar, enquanto particularidade, o município, e o território enquanto universalidade, o estado do Rio Grande do Norte.

Em suma, os resultados obtidos demonstram que a dialética entre território e lugar marcam a dinâmica territorial dessa indústria, onde a densidade técnica

diferencial do setor de telecomunicações e as políticas públicas de inserção fiscal e de emprego e renda são as principais condicionantes para a implantação de unidades operacionais do setor de teleatendimento em pontos específicos desse território em detrimento de outros lugares.

Bibliografia

BENKO, G.; PECQUEUR, B. Os recursos de territórios e os territórios de recursos. Revista *Geosul*, v. 16, n. 32, p. 31-50, 2001.

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.

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

MOTTA, M. P. Topologia dos backbones de internet no Brasil. *Sociedade & Natureza*, Uberlândia, ano 24, n. 1, p. 21-36, 2012.

PEREIRA, M. F. V.; KAHIL, S. P. O uso do território por grandes empresas e a dinâmica dos lugares: a Embraer em Gavião Peixoto-SP. *Revista Caminhos de Geografia*, v. 4, n. 15, p. 28-40, 2005.

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

SANTOS, M. *A natureza do espaço*. Técnica e tempo, razão e emoção. 3. ed. São Paulo: Hucitec, 1999.

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

SANTOS, M. O dinheiro e o território. In: OLIVEIRA, M.; HAESBAERT, R.; MOREIRA, R. *Território, territórios: ensaios sobre o ordenamento territorial*. Niterói: PPGEO/UFF, 2002.

SERPA, A. *Por uma geografia dos espaços vividos*: geografia e fenomenologia. São Paulo: contexto, 2021.

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: UFRN, 2018.

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 UFU, 2005.

SILVEIRA, M. L. Território usado: dinâmicas de especialização, dinâmicas de diversidade. *Ciência Geográfica*, Bauru, AGB, v. 15, n. 1, p. 4-12, 2011.

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>. Acesso em: fev. 2021.

Between the territory and the place: the teleservice industry in the Metropolitan Region of Natal/RN

The present paper deals with the teleservice industry in the metropolitan region of Natal/RN. It aims to analyze the technical and social constraints that provide the emergence of the activity in this spatial section. The methodological procedures used were bibliographic research, documentary research and empirical research. The results obtained show that the dialectic between territory and place mark the territorial dynamics of this industry, where the differential technical density of the telecommunications sector and the public policies of tax and employment and income are the main conditions for the implementation of operational units of the teleservice sector at specific points of this territory to the detriment of other places.

KEYWORDS: economic activity, teleservice, territorial dynamics, technical density, normalization.

Entre el territorio y el lugar: la industria de teleservicios en la Región Metropolitana de Natal/RN

El presente trabajo aborda la industria de teleservicios en la Región Metropolitana de Natal/RN, y tiene como objetivo analizar los determinantes técnicos y sociales que proporcionan el surgimiento de la actividad en esta sección espacial. Los procedimientos metodológicos utilizados fueron la investigación bibliográfica, documental y empírica. Los resultados obtenidos muestran que la dialéctica entre territorio y lugar marcan la dinámica territorial de esta industria, donde la densidad técnica diferencial del sector de las telecomunicaciones y las políticas públicas de impuestos y empleo e ingresos son las principales condiciones para la implementación de unidades operativas del sector de teleservicios en puntos específicos de este territorio en detrimento de otros lugares.

PALABRAS CLAVE: actividad económica, teleservicio, dinámica territorial, densidad técnica, normalización.