Redes corporativas e incentivos territoriais:
a dispersão dos *Contact Centers* para as cidades médias brasileiras

Marina Castro de Almeida

mari.cas@ig.com.br

Resumo

Este artigo tem como objetivo principal analisar a dispersão territorial das empresas de *Contact Center* para as cidades médias brasileiras. A análise da divisão territorial do trabalho das operações de teleatendimento revela a presença de forças centrípetas, com a manutenção do controle nas principais metrópoles brasileiras, e centrífugas, com a dispersão das unidades de produção. O uso seletivo da densidade técnica e informacional e os incentivos territoriais ofertados por alguns municípios permitem às empresas a incorporação lucrativa de áreas onde os recursos, principalmente capital e trabalho, são desvalorizados, como é o caso de algumas cidades médias brasileiras.

* * *

PALAVRAS-CHAVE: *Contact Center*, divisão territorial do trabalho, cidades médias, forças centrípetas e centrífugas, ajuste espacial.

Introdução

O objetivo principal deste artigo é analisar a recente dispersão territorial das operações de *Contact Center* para as cidades médias brasileiras. Trata-se de examinar como as empresas de *Contact Center* se apropriam e aprofundam o desenvolvimento geográfico desigual (SMITH, 1988; HARVEY, 2006), isto é, como o uso seletivo da densidade técnica e informacional do território brasileiro, associado a uma série de incentivos territoriais, permite às empresas incorporar áreas onde os recursos, principalmente capital e trabalho, não são tão valorizados como nas principais metrópoles brasileiras.

Definir os critérios para a caracterização das cidades médias tem sido um importante desafio. Para superar a alusão aos aspectos meramente quantitativos, associados ao porte demográfico das cidades, diversos autores (ANDRADE; SERRA, 2001; CORRÊA, 2007; SOARES, 2005; SPOSITO, 2007a; 2010) têm se debruçado no aprofundamento dos debates teóricos desta importante questão. Para Sposito (2007a), as cidades médias são definidas, sobretudo, por sua função de intermediação na rede urbana. Assim como assevera Corrêa (2007, p. 23), sua particularidade reside "na específica combinação entre tamanho demográfico, funções urbanas e organização de seu espaço intraurbano".

A presença, ainda que seletiva, de infraestruturas de transporte e de comunicação tem aumentado a complexidade da função desempenhada por algumas cidades médias. Mais do que uma nova dinâmica de crescimento e da composição populacional, seu papel e sua posição na rede urbana se transformam. Isso ocorre especialmente por sua nova participação na divisão territorial do trabalho de grandes empresas nacionais e internacionais e, sobretudo, por sediarem atividades modernas, associadas às inovações tecnológicas e informacionais.

Como salientam Santos e Silveira (2001), a instalação de produção, circulação e informação corporativas faz com que o papel exercido pelas cidades responda diretamente às necessidades das empresas. Para os autores (2001, p. 281),

> é assim que as cidades, constituem, cada vez mais, uma ponte entre o global e o local (...). As cidades pequenas e médias acabam beneficiadas ou, ao contrário, são feridas ou mortas em virtude da resistência desigual dos seus produtos e de suas empresas face ao movimento da globalização.

A análise da divisão territorial do trabalho dos *Contact Centers* tem demonstrado que a expansão para as cidades médias constitui parte das novas estratégias organizacionais das empresas. O desenvolvimento das tecnologias de

comunicação e de informação permitiu o controle remoto das operações, centralizado em alguns pontos do território, concomitante à desconcentração das unidades de produção. Assim, as cidades médias, por apresentarem menores custos de produção, tornaram-se alvo da recente dispersão territorial das empresas.

Para elas, a possibilidade de apropriação dos recursos desvalorizados pela incorporação de novas áreas ao "motor único" (SANTOS, 2000), isto é, à lógica de acumulação mundializada, é uma "saída" para as contradições internas do capital. A expansão geográfica representa também, como propõe Harvey (2006), um "ajuste espacial" para a superação da tendência à redução das taxas de lucro das empresas.

Para o autor, a noção de "ajuste espacial" (*spatial fix*) refere-se à produção do espaço como componente essencial na reprodução ampliada do capital. Para Arrighi (2008), o termo possui um significado literal e outro metafórico. No primeiro caso, a palavra *fix* refere-se à existência de infraestruturas adequadas para a acumulação de capital. No sentido metafórico, ela expressa o estímulo à redução e até eliminação das "barreiras espaciais" para viabilizar a acumulação (ARRIGHI, 2008).

Com relação às operações de teleatendimento, o ajuste espacial se expressa, especialmente, pela crescente necessidade de instalação de novas infraestruturas para atender às demandas corporativas de mobilização de grande volume de dados e informações.

Além do acesso a sistemas técnicos capazes de integrar diferentes bancos de dados a partir do controle remoto das operações, a disponibilidade de energia e de cabos de fibra ótica também constitui parte da ordenação ou do "ajuste espacial" para o capital. Neste artigo é analisada, sobretudo, a desigualdade no que se refere ao acesso a esses sistemas técnicos, já que para a maior parte da população, em particular das cidades médias, a conexão à *internet* é geralmente lenta e muito cara, enquanto as grandes empresas desfrutam do uso privilegiado das redes, na maior parte das vezes sob o auspício do Estado.

Com o intuito de diminuir as "barreiras espaciais", novos espaços são incorporados ao processo de acumulação e uma nova normatização é empregada para adequar o lugar às regras da competitividade global. Tais políticas de isenções e concessão de benefícios às empresas, ironicamente anunciadas como públicas, comprovam a redefinição da capacidade de ação dos agentes e, sobretudo, as novas funções do Estado (PECK, 2004) que, nas palavras de Smith (2001), abre o caminho para incursões do grande capital.

Dessa forma, este artigo pretende responder a algumas importantes questões

que acabaram por definir sua estrutura em quatro partes. Inicialmente, procuramos compreender por que as cidades médias são mais atrativas para as empresas de *Contact Center*. São abordados os critérios mais relevantes para a atração das empresas para os 33 municípios analisados. Na segunda sessão é enfatizado o papel das cidades médias na topologia das empresas. O objetivo central deste item é a análise da apropriação seletiva das redes geográficas que viabiliza a divisão territorial do trabalho dos *Contact Centers*. O terceiro ponto em discussão é o papel do Estado na concessão de incentivos territoriais às empresas e as decorrências dessas ações para a população, particularmente nas cidades médias. Na quarta parte é analisada a presença de elites tradicionais e sua relevância para a compreensão das dinâmicas territoriais que caracterizam as cidades médias. A atuação da empresa Algar em Uberlândia e as coalizões políticas entre o poder local e o capital internacional são os aspectos centrais abordados. Nas considerações finais são enfatizados a dialética entre a centralização e a descentralização espacial e os novos atributos das cidades médias sob o comando do capital.

Por que as cidades médias são mais atrativas?

A constituição e a expansão das empresas de *Contact Center* no território brasileiro ocorreu, sobretudo, a partir da década de 1990, com a privatização das empresas de telecomunicações e a terceirização dos serviços de atendimento aos consumidores, como estratégia para redução de seus custos de produção. Dentre as principais firmas que deram origem aos primeiros *Contact Centers* no país destacam-se: a espanhola Telefônica, criadora da empresa Atento; a Portugal Telecom, fundadora da Dedic; e a Telemar (atualmente Oi), que criou a empresa Contax.

A partir de então, a análise da distribuição territorial das operações de teleatendimento no Brasil revela dois momentos distintos: a) um primeiro, entre as privatizações e o final da década de 2000, quando o crescimento do número de empresas e de operadores ocorreu de forma acentuada e concentrada nas metrópoles da região Sudeste, principalmente, São Paulo e Rio de Janeiro; b) e um segundo momento, a partir de 2007, quando o crescimento do número de operadores nas cidades médias, e também na região Nordeste, foi superior ao das principais metrópoles.

Verifica-se um movimento de dispersão das unidades produtivas das empresas (*sites* de operação), porém combinado com a centralização do controle nas metrópoles nacionais de São Paulo e do Rio de Janeiro. É nessa tensão entre dispersão e concentração das atividades econômicas que a problemática das cidades

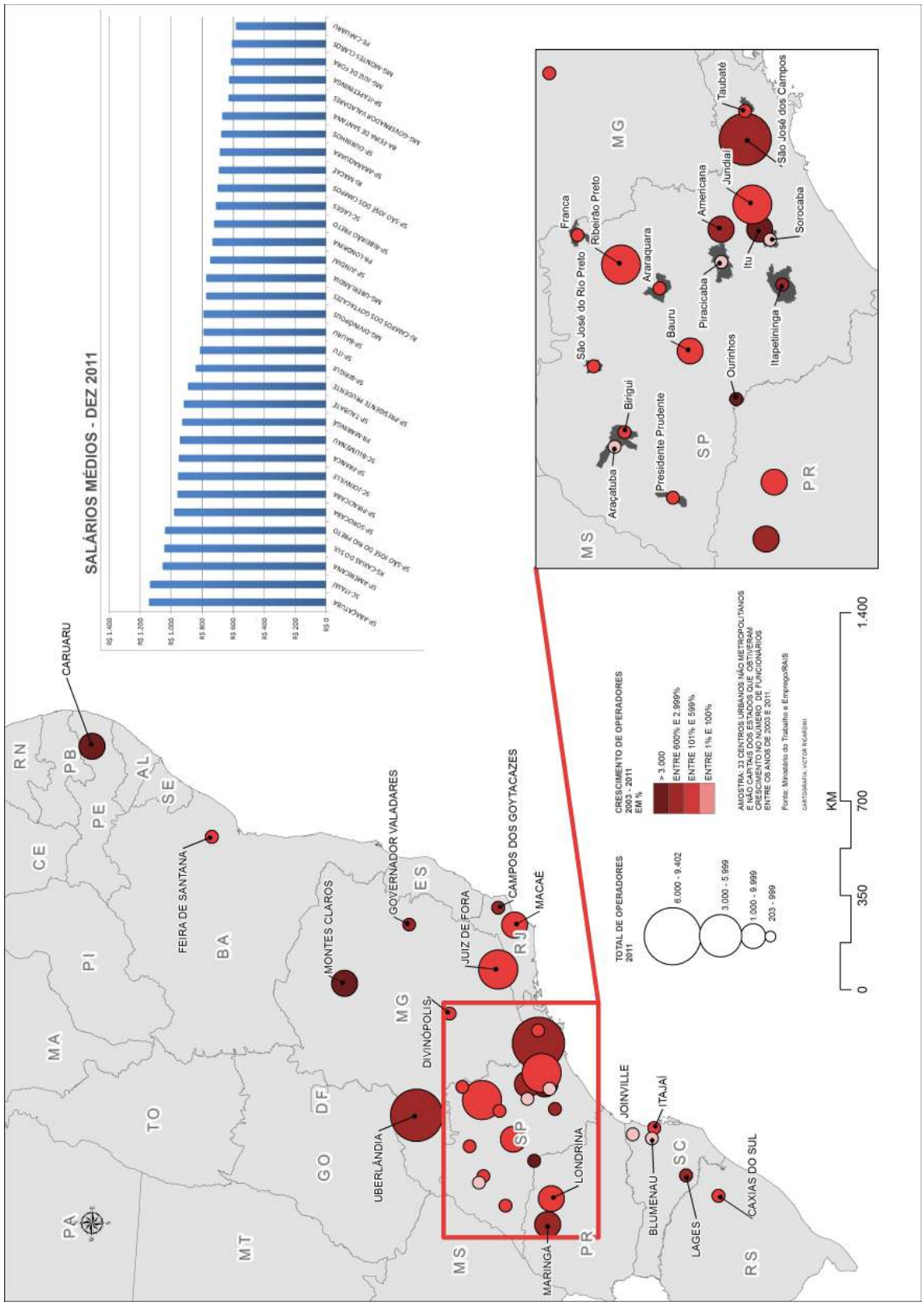
médias emerge (CORRÊA, 2007, p. 28). Nessas cidades, os menores salários e a incipiente organização dos trabalhadores — quando comparados às principais regiões metropolitanas —, associados aos incentivos territoriais oferecidos pelos governos municipais, estão entre os fatores de atração das empresas.

Para demonstrar a dispersão das operações e a crescente relevância das cidades médias para o mercado de *Contact Center* foram selecionados 33 municípios. Estes são centros urbanos não metropolitanos, não são capitais de estados e possuíam no mínimo 200 operadores em 2011 (MTE/CAGED, 2013).

Dos municípios selecionados, 17 localizam-se no estado de São Paulo, cinco em Minas Gerais, quatro em Santa Catarina, dois no Rio de Janeiro, dois no Paraná, um no Rio Grande do Sul, um na Bahia e outro em Pernambuco. Os municípios de Uberlândia (MG) e São José dos Campos (SP) se destacam pelo maior número de operadores, acima de nove mil. Porém, Caruaru, no agreste pernambucano, e Montes Claros, no norte de Minas Gerais, foram os que tiveram o maior crescimento percentual no número de operadores entre 2003 e 2011. Por coincidência, esses dois municípios são os que apresentavam os menores salários pagos aos operadores em 2011, de R$ 581,27 e R$ 606,75, respectivamente, seguidos por Juiz de Fora (MG), Itapetininga (SP) e Governador Valadares (MG).

O mapa a seguir apresenta o número (2011) e o crescimento percentual de operadores (2003 - 2011) dos 33 municípios selecionados. O gráfico que acompanha o mapa mostra o salário médio pago aos operadores nos 33 municípios em dezembro de 2011.

Mapa 1. Número de operadores (2011) e crescimento percentual, 33 municípios selecionados, 2003 – 2011.



Fonte: Almeida (2013).

O conjunto dos municípios selecionados apresentou um crescimento de 406% no número de operadores entre 2003 e 2011, superior ao acréscimo de 223% nas Regiões Metropolitanas[1] e ao expressivo crescimento da região Nordeste, de 393% (MTE/CAGED, 2013). Uma característica comum entre eles é a presença de um significativo número de pessoas com o perfil requerido pelas empresas: jovens com ensino médio completo e geralmente matriculados no ensino superior. A escolaridade da população é um fator especialmente relevante para a definição do local das instalações dos *Contact Centers*, já que os operadores necessitam ter habilidades mínimas para a realização dos atendimentos, como o uso de computadores, o manuseio de alguns *softwares* e a comunicação em linguagem técnica específica.

No estado de São Paulo, por exemplo, os 17 municípios selecionados estão entre os 50 de maior escolaridade, e em todos eles há instituições de ensino superior. Em Minas Gerais, os cinco municípios que mais atraíram as operações estão entre os doze com maior índice de escolaridade do estado, sendo que Uberlândia ocupa a terceira posição no número de habitantes com ensino superior incompleto, seguida por Juiz de Fora e Montes Claros (CENSO DEMOGRÁFICO/IBGE, 2010).

Nos demais estados, as cidades selecionadas também se destacam pela escolaridade relativamente alta de sua população. Em Santa Catarina, Joinville detém a maior população com ensino médio completo e superior incompleto; na Bahia, apenas a capital do estado supera a cidade de Feira de Santana em relação ao contingente de população mais instruída (IBGE, 2013). No Rio de Janeiro, Campos dos Goytacazes e Macaé estão entre os dez municípios com maior número de pessoas com ensino médio completo e superior incompleto. No Paraná, Londrina e Maringá ocupam, respectivamente, a segunda e a terceira posições em relação à escolaridade da população.

No que se refere ao salário dos operadores, apesar de quase metade dos municípios selecionados apresentar remuneração média superior aos R$ 823,63 pagos na capital paulista, outros fatores contribuem para a redução do custo por trabalhador, como auxílio alimentação, transporte e assistência médica. Dessa forma, mesmo nas localidades em que o salário é superior ao das principais metrópoles, as vantagens decorrentes dos menores custos operacionais ainda atraem as empresas.

1 Foi analisado o crescimento percentual do número de operadores nas nove Regiões Metropolitanas: São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Porto Alegre, Curitiba, Salvador, Recife, Fortaleza e Belém (MTE/CAGED, 2013).

Para a Check Express Group, companhia fornecedora de tecnologia para as empresas de *Contact Center*, a manutenção de um funcionário na cidade de São Paulo fora o salário base custa cerca de R$ 1.600,00, enquanto em sua unidade no interior do estado o custo cai para R$ 193,00. De acordo com José Mário Ribeiro, presidente da organização, "por conta do menor custo de vida, os cem funcionários da unidade do interior representam uma economia de R$ 2 milhões por ano" (REVISTA CONSUMIDOR MODERNO, 03/05/2013).

Outro fator relevante de atração das cidades médias é o "comprometimento" dos trabalhadores. A criação de uma "psicoesfera" (RIBEIRO, 1991; SANTOS, 1996) por meio do poder de persuasão das grandes empresas e da associação de sua imagem à "prosperidade" e ao "progresso" encoraja os operadores a se manterem no emprego, ainda que a precariedade os assole com a mesma violência ordinária das metrópoles. De acordo com Alexandre Moreira, presidente da empresa AeC, a rotatividade dos operadores nas unidades instaladas nas capitais do Sudeste chega a 40%, enquanto no interior é de apenas 6% (REVISTA CONSUMIDOR MODERNO, 03/05/2013).

A alta rotatividade representa maiores gastos com o treinamento dos operadores e a necessidade de um número maior de mão de obra disponível. Assim, uma das grandes vantagens alcançadas com a migração das operações, segundo o discurso das empresas, é a contratação de pessoas que "valorizam mais as oportunidades e são menos suscetíveis à troca de emprego" (REVISTA CONSUMIDOR MODERNO, 03/05/2013). A média de permanência no emprego de um operador na cidade de São Paulo é de 14 meses, enquanto em Piracicaba (SP), no interior do estado, é de 29 meses. Já em Caruru (PE), onde o salário pago aos operadores é 46% menor do que em São Paulo, os trabalhadores permanecem em média 23 meses no emprego (MTE/CAGED, 2013).

No que se refere às condições de fluidez imprescindíveis para a dispersão das operações para as cidades médias, se destacam a instalação de infraestrutura para garantir a circulação adequada às demandas corporativas, tanto no que se refere aos fluxos de informação quanto à acessibilidade, analisados a seguir.

Qual é o papel das cidades médias na topologia das empresas?

De acordo com Sposito (2007a) e Corrêa (2007), as cidades médias são definidas não apenas pela dimensão quantitativa, mas também pela combinação entre os aspectos demográficos, as funções urbanas e a organização do espaço intraurbano. O estudo da distribuição das operações de *Contact Center* tem demonstrado que o desenvolvimento das redes geográficas corporativas — e sua

aplicação na produção e na transmissão de informações — tem contribuído para a redefinição dos papéis desempenhados por algumas cidades médias.

Ao se tornarem pontos estratégicos na topologia das empresas (ARROYO, 2006, p. 82), esses municípios propiciam uma acumulação ampliada de capital, especialmente pelos baixos custos de produção, resultado da exploração da força de trabalho e dos incentivos territoriais ofertados.

As operações das centrais de atendimento dependem de um sistema técnico integrado para a produção e a transmissão de informações. A rotina das atividades é baseada na otimização dos atendimentos, o que permite a captação de dados concomitante à prestação de serviços. Para que isso ocorra, o operador deve ter acesso imediato a todo o histórico do cliente que está na linha e, ao mesmo tempo, agregar novas informações para atualizar e complementar o perfil daquele consumidor. A venda de produtos associada à prestação de serviços também é uma importante estratégia praticada durante os atendimentos.

O gerenciamento das chamadas entre as diferentes centrais de atendimento de uma mesma empresa evita a sobrecarga numa determinada unidade, o que provocaria filas e o risco de falhas na rede. A possibilidade de direcionar o atendimento para um local previamente escolhido e disponibilizar os dados do cliente onde quer que ele esteja amplia o poder organizacional das empresas. Para a efetivação dessas operações é fundamental a transmissão das informações em alta velocidade e a baixo custo.

Para atender a tais exigências, as empresas necessitam de conexões estáveis e de alta velocidade à *internet*, o que poderia significar um impedimento para a instalação das operações na maior parte das cidades médias brasileiras[2]. Porém, quando se trata de uma demanda corporativa, a rede alcança, de forma seletiva, diversas partes do território brasileiro. O uso corporativo contrasta com a realidade vivenciada pela maioria da população brasileira, que segundo o Relatório da Akamai (2011)[3] , possui um dos acessos mais caros e lentos do mundo.

2 Apesar do Programa Nacional da Banda Larga (PNBL), lançado em 2010, ter se configurado, inicialmente, como um projeto estratégico do governo brasileiro na direção de reverter o controle dos investimentos concentrados na iniciativa privada, esta proposta não se concretizou. "A banda larga no Brasil permanece caracterizada pela prevalência de duopólios ou mesmo monopólios em determinadas áreas, com o agravante de um serviço considerado de qualidade inferior e de custo elevado, quando comparado a outros países. As grandes empresas mantêm infraestruturas paralelas e operam o serviço em todas as camadas, desde os *backbones* até a ligação às residências na última milha. Nesse atual contexto, a emergência de um ambiente competitivo se torna pouco provável" (TIC DOMICÍLIOS E EMPRESAS, 2012, p. 112).

3 Akamai é uma empresa norte-americana de infraestrutura de rede. Ver <http://www.akamai.com/stateoftheinternet/>.

No estado da Paraíba, por exemplo, a maior parte de sua população ainda acessa a *internet* via rádio, com conexões muito lentas. Isso, ao que parece, não atrapalha as operações da empresa de *Contact Center* A&C, que inaugurou, em janeiro de 2013, sua primeira unidade em João Pessoa, com 400 posições de atendimento (PAs), com a expectativa de abertura de mais uma operação na cidade, em 2014.

Apesar de o acesso domiciliar à rede ser uma realidade muito distante da maioria dos brasileiros, a situação das empresas instaladas no país é bem diferente. Enquanto apenas 40% dos domicílios brasileiros possuía acesso à *internet* em 2012, praticamente todas as empresas (97%) com dez ou mais funcionários estavam conectadas à rede no mesmo período (TIC DOMICÍLIOS E EMPRESAS, 2012). Ainda que a velocidade média de acesso no país, de 1,8 megabit por segundo, seja muito inferior à média mundial, de 8 megabits por segundo, as empresas e os consumidores de alta renda possuem acesso a velocidades muito superiores à maioria da população (AKAMAI, 2011).

Na cidade de Caruaru, no agreste pernambucano, o Grupo Provider inaugurou uma central de atendimento considerada entre as mais modernas do país, já que dispõe do acesso a uma série de inovações tecnológicas. Eis um dos melhores exemplos do desenvolvimento geográfico desigual brasileiro, pois, apesar de se localizar numa das regiões de maior carência em infraestrutura social, a unidade conta com conexão via cabo de fibra ótica, uso exclusivo da tecnologia VOIP[4], com gravação de voz e gerenciamento *web*.

Para Silveira (2011), "na dispersão de atividades modernas, as cidades médias despontam como a forma de aglomeração por excelência num território vasto". Para satisfazer as demandas corporativas, a instalação das centrais de atendimento se torna também um fator de atração para outras atividades econômicas, como instituições financeiras e empresas ligadas à tecnologia da informação. Para a autora (SILVEIRA, 2011, p. 6), essa dinâmica é responsável pelo "alastramento das fronteiras do mercado privado no território".

Nesse sentido, o uso privilegiado dos sistemas técnicos de comunicação pelas

4 *Voice Over Internet Protocol* (VOIP) é um novo meio de realizar as ligações telefônicas com o uso da *internet*, por meio da comutação por pacotes. Essa tecnologia representa a redução ou até supressão total dos custos das chamadas. Enquanto na telefonia convencional o assinante deve pagar a mensalidade, os pulsos utilizados, os minutos das ligações locais, taxas e minutos de DDD e DDI, com o VOIP o usuário só paga os minutos utilizados, sendo gratuitas as ligações entre VOIPs. Para utilizá-la é imprescindível a conexão à *internet* por meio de banda larga para a transmissão dos dados (voz), enviados em pequenos pacotes que percorrem diferentes caminhos (via *internet*) entre dois ou mais computadores.

corporações inviabiliza sua capacidade de promover maior inclusão social. Enquanto o discurso hegemônico associa a instalação das centrais de atendimento nas cidades médias ao crescimento econômico, com ênfase na geração de milhares de empregos formais para jovens e mulheres, a prática da atividade revela, por outro lado, a precarização do trabalho. Assim, as cidades médias são incorporados ao projeto que prevê o uso privativo dos recursos territoriais.

Qual é o papel do Estado e qual é a contrapartida à população?

Analisar o envolvimento do Estado, por meio de isenções fiscais e dos demais incentivos, também é fundamental para compreender a escolha das novas localizações. Na competição pelos investimentos, as cidades são ofertadas numa verdadeira "guerra entre os lugares" (SANTOS, 1996; VAINER, 2007) e os benefícios concedidos vão além das isenções fiscais, como a doação de terrenos e a implantação de infraestruturas.

Ao tratar do papel das normas na constituição do lugar e da região, Castillo *et al.* (1997) analisam como se pratica a "guerra fiscal" no território brasileiro. A partir de uma análise criteriosa do termo, os autores asseveram que a guerra fiscal constitui um dos aspectos da concorrência entre os lugares, entretanto, outros benefícios territoriais também são relevantes para a atração das empresas. Além das vantagens com a diminuição de alíquotas fiscais, os entes da federação agem também por meio de "fundos de participação, doação de terrenos, dotação de infraestrutura especializada e financiamento a juros baixos, concedidos por bancos públicos" (CASTILLO *et al.*, 1997, p. 83).

Como resultado, além da diminuição da arrecadação, os investimentos em infraestrutura para atender às demandas das empresas fragmentam o território e promovem a exclusão da maior parte da população. Segundo Vainer (2007, p. 13), assim como as empresas, as cidades e as regiões passaram a concorrer num mercado globalizado de localizações. Para o autor, a transposição do planejamento estratégico das organizações privadas para a gestão territorial (pública) guia as articulações entre governos locais e o mercado, aprofundando os processos de fragmentação da nação e do território.

Na "guerra entre lugares", os *Contact Centers* são "vendidos" como a "saída" para algumas cidades brasileiras. Eles são considerados a porta de entrada para o primeiro emprego e a solução para os problemas de baixa qualificação profissional dos jovens.

Os benefícios fiscais concedidos às empresas ocorrem geralmente por meio da redução das alíquotas do ISS (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza) e da

isenção do IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano). Os estados de Minas Gerais e Pernambuco, por exemplo, concedem também redução nas alíquotas do ICMS e (Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação).

Em Montes Claros (MG), além de todos os benefícios fiscais, que incluem redução do ISS e isenção total do IPTU, o governo municipal oferece também terrenos e infraestruturas. Os incentivos fiscais e territoriais associados aos baixos salários fizeram com que o número de operadores no município aumentasse mais de 6000%, entre 2003 e 2011, totalizando mais de 2500, o quarto maior contingente do estado, atrás somente da capital, Belo Horizonte, e das cidades de Uberlândia e de Juiz de Fora (MTE/CAGED, 2013).

A instalação da empresa AeC, em 2011, foi responsável pelo expressivo crescimento do número de operadores na cidade. De acordo com Cássio Rocha Azevedo, sócio-diretor da empresa, "a prefeitura de Montes Claros nos concedeu apoio incondicional para investir na cidade". Um dos incentivos foi a doação de um terreno de oito mil metros quadrados para ser usufruído durante vinte anos, com possibilidade de renovação do contrato por mais vinte (JORNAL DO COMÉRCIO DO NORTE DE MINAS, 11/06/2013).

Mais recentemente, em 2013, a empresa VGX Contact Center também exigiu da prefeitura de Montes Claros "a cessão de imóvel para implantação da empresa, isenção de todos os impostos que cabe ao município pelo mínimo de dez anos e a doação de um terreno de oito mil metros quadrados" (JORNAL DO COMÉRCIO DO NORTE DE MINAS, 11/06/2013).

Para viabilizar a acessibilidade (CASTILLO, 2012), isto é, oferecer às empresas a possibilidade de circulação dos fluxos informacionais, a Prefeitura fechou acordo com a companhia Oi para ampliação da rede de fibra ótica no município. As empresas instaladas em Montes Claros passaram a utilizar o serviço de "*Internet* Ultra Banda Larga e Comunicação de Dados", capaz de maximizar a largura da banda disponível, especialmente aplicado ao tráfego de dados corporativos. Enquanto isso, a GVT, companhia operadora de telecomunicações da cidade, acumula uma série de reclamações e multas por infrações na prestação dos serviços à população. Há inclusive uma petição pública movida pela população de Montes Claros contra a atuação da operadora.

O uso corporativo e competitivo do território (SANTOS; SILVEIRA, 2001, p. 192) é assim viabilizado e garantido pelo Estado. Para os autores, "o uso competitivo do espaço acaba por se mostrar um uso hierárquico, na medida em que

algumas empresas dispõem de maiores possibilidades para a utilização dos mesmos recursos territoriais".

As constantes interrupções no fornecimento de energia elétrica ocorridas durante o primeiro semestre de 2013, ao mesmo tempo em que demonstram a sobrecarga na infraestrutura de Montes Claros, também expressam os custos sociais do uso privilegiado do território. De acordo com a Companhia Energética de Minas Gerais (CEMIG), a falha no abastecimento atingiu mais de 50 mil residências. Pequenos e médios estabelecimentos comerciais registraram boletim de ocorrência devido ao prejuízo financeiro decorrente dos apagões ocorridos nos dias 13 e 25 de março de 2013, que deixou alguns bairros sem energia por mais de três horas (JORNAL G1 GRANDE MINAS, 26/03/2013).

As cidades são escolhidas pela disposição do governo local em atender às demandas da competitividade. O discurso hegemônico justifica a ação do Estado ao legitimar o projeto pensado apenas para uma parte da nação, como se fosse a solução para toda a sociedade, em nome do ideário do progresso e do desenvolvimento. A competitividade, enquanto um atributo do espaço (CASTILLO, 2012), orienta as políticas públicas e as distancia do comprometimento com a totalidade do território.

As condições favoráveis para a atração dos *Contact Centers* para as cidades médias raramente são traduzidas em benefício direto para sua população. A apropriação do desenvolvimento geográfico desigual proporciona às empresas novas condições para a ampliação da acumulação e impõe aos lugares a inserção subordinada ao mercado globalizado.

A Algar em Uberlândia: há lugar para as elites tradicionais entre o capital internacional?

Em 2011, Uberlândia estava entre as dez cidades brasileiras com maior número de operadores de *Contact Center* (MTE/CAGED, 2013), com 9.402 trabalhadores. Entre 2003 e 2011, o crescimento do número de operadores no município foi superior a 1000%. A principal empresa responsável por esse expressivo aumento foi o Grupo Algar.

Além de operar no estado de Minas Gerais, a Algar Telecom expandiu seus serviços de telefonia, TV a cabo e *internet* para São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e Curitiba. As operações de *Contact Center* da empresa estão distribuídas entre Uberlândia e mais seis cidades: Belo Horizonte (MG); São Paulo (SP); Rio de Janeiro (RJ); Brasília (DF); Campinas (SP) e Ituiutaba (MG).

Ao contrário da maioria dos *Contact Centers* instalados no Brasil, a Algar não surgiu em uma importante metrópole brasileira para depois se expandir para o interior. Foi a partir de Uberlândia que suas operações foram ampliadas, alcançando uma relevante posição no mercado brasileiro. Sua trajetória, comandada pela família Garcia, de Uberlândia, evidencia como as relações de "clientelismo e patronagem" (VAINER, 2007), isto é, os "velhos regionalismos", não ficaram no passado da nação, mas se renovam em coalizões entre oligarquias tradicionais e os representantes do capitalismo moderno.

Nas cidades médias, as coalizões políticas entre as elites tradicionais e o capital internacional impõem sua racionalidade e reorganizam as condições técnicas e normativas. Para Corrêa (2007, p. 29), a presença de uma elite empreendedora, associada às interações espaciais e à sua localização relativa, é crucial para se compreender as dinâmicas territoriais que caracterizam as cidades médias. Soares *et al.* (2010) enfatizam a atuação das elites locais na constituição da geografia da cidade e no papel regional de Uberlândia, como sugere Corrêa (2007).

A atuação da empresa Algar, recentemente dirigida por Luiz Alexandre Garcia, terceira geração da família proprietária do Grupo, demonstra como os "velhos regionalismos" (VAINER, 2007) ainda persistem e assumem novas estratégias corporativas, "gerando coalizões híbridas em que se combinam as práticas dos velhos caciques com a agressividade competitiva dos empreendedores" (2007, p. 10).

O poder da família na região de Uberlândia é evidente, não apenas por seu patrimônio, mas, sobretudo, por sua influência política, expressa principalmente na manutenção do controle da empresa de telefonia, mesmo durante as pressões para estatização no período militar, entre as décadas de 1960 e 1980. A CTBC, atual Algar Telecom, também resistiu à crise econômica dos anos 1980-90 para, recentemente, competir com grandes corporações internacionais.

O apoio de Rondon Pacheco, político de Uberlândia conhecido pela implantação da Fiat em Betim (MG), na década de 1970, foi imprescindível na defesa dos interesses da companhia Algar: desde os investimentos em energia elétrica, decisivos para o crescimento das operações telefônicas na região, até o fato de a família Garcia se manter no controle da CTBC, mesmo após as fortes pressões para estatização, com a implantação da Telebrás, em 1972 (GODOI, 2010, p. 278). Rondon foi deputado federal em 1947, governador do estado em 1971 e chefe da Casa Civil no governo de Costa e Silva, em 1968, e teve um papel fundamental para a expansão da CTBC, que, na época, acumulou mais de 40 concessões, algumas delas assinadas por ele próprio (GODOI, 2010).

Apesar de aparentemente não se ajustarem ao capitalismo moderno, ao empreendedorismo e à competitividade, os acordos e as trocas de favores entre as oligarquias locais e os políticos fortalecem as "formas híbridas de articulação que contribuem para a fragmentação política, econômica e, certamente, territorial da nação" (VAINER, 2007, p. 10).

Atualmente, a empresa Algar está entre os cinco maiores *Contact Centers* do país, com acesso a uma extensa rede de fibra ótica e um faturamento anual superior a R$ 290 milhões (MERCADO DIGITAL 23/07/2010). A estratégia da companhia tem sido a busca de clientes entre as pequenas e médias empresas, segmento que tem grande demanda por serviços de telecomunicações e tecnologia da informação e que não é tão atrativo para as operadoras maiores.

Considerações finais: as cidades médias e a *dialética de centralização* e *descentralização espacial*

A dispersão das empresas de *Contact Center* para áreas desvalorizadas demonstra como o capital se apropria das desigualdades territoriais para ampliar sua reprodução. A divisão territorial do trabalho nas diferentes escalas — local, regional, nacional e global — reflete as estratégias corporativas em busca de vantagens competitivas. Dentre elas, a busca por recursos desvalorizados (capital e trabalho) provoca a dispersão territorial das unidades de operação para as cidades médias, ao mesmo tempo em que o controle remoto centralizado é assegurado pelas redes geográficas.

O uso dos recursos territoriais é reduzido ao interesse dos agentes hegemônicos em detrimento da maior parte da população. As grandes operadoras de teleatendimento estabelecem assim sua topologia (SANTOS; SILVEIRA, 2001), assegurando sua presença em pontos fundamentais para a ampliação da acumulação.

Se, por um lado, as cidades médias passam a representar nós estratégicos para as empresas, por outro lado, o papel de comando da cidade de São Paulo é reforçado. A constituição de grandes corporações de *Contact Center* por meio de fusões aumenta o poder do capital, ao mesmo tempo em que concentra os núcleos decisórios. Assim, a função de controle é potencializada e a capacidade de emitir ordens e informações para lugares distantes se torna cada vez maior (SILVA, 2001, p. 30).

Para Smith (2007, p. 23), a centralização do capital conduz a uma dialética de centralização e descentralização espacial. As tendências aparentemente opostas de "aglomeração das sedes e de descentralização das fábricas industriais (...)[são] a

expressão espacial da divisão do trabalho no interior da chamada economia dos serviços".

Assim, as centrais de atendimento instaladas nas cidades médias são remotamente controladas pelas sedes das empresas, instaladas principalmente em São Paulo. Entretanto, as operações mais complexas ainda são rotineiramente transferidas para serem atendidas por funcionários localizados na metrópole. A distribuição das ocupações associadas à maior qualificação e aos melhores salários é seletiva, privilegiando áreas de maiores densidades informacionais e aprofundando as desigualdades.

Como adverte Silva (2001), a flexibilização da produção e a demanda por processos baseados em tecnologia da informação — tais como *just in time*, a automação, a robótica e a telemática — alavancaram as "profissões quaternárias" e, simultaneamente, fizeram desaparecer antigas ocupações "representativas de um tempo mais lento da formação socioespacial brasileira, ainda não comandado pelas lógicas da globalização".

Como exige-se uma formação mais especializada, apenas uma pequena parte dos trabalhadores pode ser incorporada aos novos postos de trabalho. Segundo a autora, mesmo as tarefas informacionais mais rotinizadas se concentram em frações do território dotadas de recursos técnicos que as diferenciam radicalmente das demais áreas. Com isso, é imperativo "avaliar as distorções e as novas desigualdades que se recriam na sociedade e no território brasileiro" (SILVA, 2001, p. 137).

Assim, o uso das novas tecnologias tem como principal objetivo a ampliação da acumulação capitalista, alcançada pela centralização do controle e pela simplificação das tarefas. Nesse sentido, a dialética da centralização e da desconcentração conduz à constante recriação de "ajustes espaciais" para a ampliação da reprodução do capital.

Referências

AKAMAI, *Annual Reports,* 2011. Disponível em: <http://www.akamai.com/dl/investors/akamai_annual_report_11.pdf>. Acesso em: 1º. Dez. 2012.

ALMEIDA, Marina C. *Em outro ponto da rede.* Desenvolvimento geográfico desigual e o "vaivém" do capital nas operações de *Contact Center*. 2013. Tese (Doutorado em Geografia Humana) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

ANATEL. *Anatel Relatório Anual 2011.* Agência Nacional de Telecomunicações, 2011.

ANDRADE, T. A.; SERRA, R. V. (orgs.). *Cidades médias brasileiras.* Rio de Janeiro: Ipea, 2001.

ARRIGHI, G. *Adam Smith em Pequim:* origens e fundamentos do século XXI. São Paulo: Boitempo, 2008.

ARROYO, M. M. Dinâmica territorial, circulação e cidades médias. In: SPOSITO, Eliseu Savério *et al. Cidades médias:* produção do espaço urbano e regional. São Paulo: Expressão Popular, 2006, v. 1, p. 71-85.

_____. *Território nacional e mercado externo:* uma leitura do Brasil na virada do século XX. 2001. Tese (Doutorado em Geografia Humana) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

CALLCENTER.INF.BR. *Ranking.* Disponível em: <http://ranking.callcenter.inf.br/>. Acesso em: 12 maio 2013.

CASTILLO, Ricardo. *Redes geográficas e território brasileiro.* Relatório apresentado ao Instituto de Geociências da Universidade Estadual de Campinas, referente a Licença Especial. Inédito. Campinas, maio de 2012 [Capítulo 3: Mobilidade espacial e acessibilidade, p. 50-54].

CASTILLO, R., TOLEDO, R., ANDRADE, J. Três dimensões da solidariedade em geografia. Autonomia político territorial e tributação. *Revista Experimental,* São Paulo, ano II, n. 3, Laboplan/FFLCH/USP, 1997.

CENSO DEMOGRÁFICO/IBGE. Disponível em <http://www.censo2010.ibge.gov.br>. Acesso em: 12 maio 2012.

CORRÊA, R. L. Construindo o conceito de cidade média. In: BELTRÃO SPOSITO, M. E. (org.). *Cidades Médias:* espaços em transição. São Paulo: Expressão Popular, 2007.

GODOI, Cintia Neves. Os agentes da especialização territorial de Uberlândia/MG, Brasil. *Caminhos de Geografia,* Uberlândia, v. 11, n. 36, 2010.

HARVEY, David. *The Limits to Capital.* Londres: Verso, 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. *Cidades@,* 2013. Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/link.php?codmun=314810> Acesso em: 12 maio 2012.

JORNAL DO COMÉRCIO DO NORTE DE MINAS. *Prefeito anuncia chegada de empresas e aumento da oferta de emprego em Montes Claros.* Jornal do Comércio do Norte de Minas, 11 de junho, 2013.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. *Cadastro Geral de Empregados e Desempregados.* Classificação Brasileira de Ocupações, Brasília, 2013. Disponível em: <http://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged_acerto/caged_acerto_basico_tabela.php>. Acesso em: 12 out. 2012.

MERCADO DIGITAL. Os últimos moicanos das telecomunicações. *Mercado Digital,* 23 de julho, 2010.

PECK, Jamie. Geography and public policy: constructions of neoliberalism. *Progress in Human Geography,* v. 28, n. 3, p. 392-405, 2004.

REVISTA CONSUMIDOR MODERNO. Descentralização: São Paulo descobre o Brasil. *Revista Consumidor Moderno,* 3 de maio, 2013.

SANTOS, Milton. *Por uma outra globalização:* do pensamento único à consciência universal. Rio de Janeiro: Record, 2000.

_____. *A natureza do espaço:* Técnica e tempo, razão e emoção. São Paulo: Hucitec, 1996.

SANTOS, M.; RIBEIRO, A. C. T. *O conceito de região concentrada.* UFRJ; IPPUR; Departamento de Geografia, mimeo, 1979.

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

SILVA, Adriana M. B. *São Paulo, produção de informações e reorganização do território brasileiro.* 2001. Tese (Doutorado em Geografia Humana) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

SILVEIRA, M. L. Território usado: dinâmicas de especialização, dinâmicas de diversidade. *Ciência Geográfica,* Bauru, Vol. XV –(1), jan./dez. 2011.

SMITH, N. Rescaling politics: geography, globalism, and the new urbanism. In MINCA, C. (editor). *Postmodern geography:* theory and praxis. Oxford: Blackwell, 2001, p. 147-68.

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

_____. Gentrificação, a fronteira e a reestruturação do espaço urbano. *Geousp,* São Paulo, n. 21, p. 15-31, 2007.

SPOSITO, Maria E. B. (org.) *Cidades médias:* espaços em transição. São Paulo: Expressão Popular. 2007a.

____. Cidades médias: reestruturação das cidades e reestruturação urbana. In: SPOSITO, M. E. B. (org.). *Cidades médias:* espaços em transição. São Paulo: Expressão Popular, 2007b, p. 233-253.

____. Desafios para o estudo das cidades médias. Red Iberoamericana de Investigadores sobre Globalización y Territorio (RII), XI Seminario Internacional RII, *Resumos...* Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina, out. 2010.

SPOSITO, M. E. B.; *et al.* O estudo das cidades médias brasileiras: uma proposta metodológica. In: SPOSITO, M. E. B. (org.). *Cidades médias:* espaços em transição. São Paulo: Expressão Popular, 2007, p. 35-67.

SPOSITO, Maria Encarnação Beltrão. *O Chão em pedaços:* urbanização, economia e cidades no estado de São Paulo. 2004. Tese (Livre Docência em Geografia) - Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente, 2004.

SOARES, B. R. Cidades médias: uma revisão bibliográfica. In: ALVES, A. F.; FLÁVIO, L. C.; SANTOS, R. A. (orgs.). *Espaço e território:* interpretações e perspectivas do desenvolvimento. Francisco Beltrão: UNIOESTE, 2005, p. 273-285.

SOARES, Beatriz R.; RAMIRES, Júlio Cesar de L.; OLIVEIRA, Hélio C. M. de. *et alii.* Uberlândia (MG): leitura geográfica de uma cidade média em transição. In: ELIAS, Denise; SPOSITO, Maria Encarnação B.; SOARES, Beatriz R. *Agentes econômicos e reestruturação urbana e regional:* Tandil e Uberlândia. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

TIC DOMICÍLIOS E EMPRESAS 2012. *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil.* Comitê gestor da Internet no Brasil - CGI.br., 2012. Disponível em: <http://op.ceptro.br/cgi-bin/cetic/tic-domicilios-e-empresas-2012.pdf>. Acesso em: 1º. mar. 2014.

VAINER, Carlos. Fragmentação e projeto nacional: desafios para o planejamento territorial. ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM PLANEJAMENTO URBANO E REGIONAL, 12, 2007. *Anais...* Belém: ANPUR, 2007.

Sobre a autora

Marina Castro de Almeida: possui graduação em pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2002), mestrado em Geografia pela Universidade Estadual de Campinas (2005) e doutorado em Geografia Humana pela Universidade de São Paulo (2013), com estágio de doutoramento no Graduate Center (City University of New York) sob supervisão do Professor Neil Smith. Atualmente é professora do departamento de Geografia da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Tem experiência na área de Geografia Humana, com ênfase em Geografia Econômica e Redes Geográficas, atuando principalmente nos seguintes temas: globalização, desenvolvimento geográfico desigual, distribuição territorial dos serviços prestados às empresas e precarização do trabalho.

* * *

ABSTRACT

Corporate networks and territorial incentives: the dispersion of Contact Centers for Brazilian medium-sized cities

The present work intents to analyze the territorial dispersion of Contact Center companies for the Brazilian medium-sized cities. The corporation's territorial division of labor shows the centripetal and centrifugal forces that drive the movement of operations and territorial incentives granted to companies. Among the main corporate strategies, are the concentration of control in the main Brazilian cities and the dispersion of production units for the urban non-metropolitan. The selective use of technical and informational density allows companies to lucrative incorporate areas where resources, especially labor and capital, are devalued, as is the case some Brazilian medium-sized cities.

KEYWORDS: Contact Center, territorial division of labor, medium-sized cities, centripetal and centrifugal forces, spatial-fix.

RESUMEN

Las redes corporativas y los incentivos territoriales: la dispersión de los Contact Centers para las ciudades intermedias de Brasil

Este artículo tiene como objetivo analizar la dispersión territorial de las empresas de Contact Center para las ciudades intermedias de Brasil. El análisis de la división territorial del trabajo de las operaciones de telemarketing revela la presencia de las fuerzas centrípetas, con el control en las principales metrópolis brasileñas, y centrifugadoras, con la dispersión de las unidades de producción. El uso selectivo de la densidad técnica y informacional del territorio permite a las empresas incorporar de manera rentable las zonas donde los recursos, principalmente capital y trabajo, están devaluados, como es el caso en algunas ciudades intermedias brasileñas.

PALABRAS CLAVE: Contact Center, división territorial del trabajo, ciudades intermedias, fuerzas centrípetas y centrífugas, spatial-fix.