

# EM OUTROS PONTOS DA REDE: DISPERSÃO TERRITORIAL DOS CONTACT CENTERS PARA A REGIÃO NORDESTE

Marina Castro de Almeida<sup>1</sup>

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo principal analisar a dispersão territorial das empresas de *Contact Center* para a região Nordeste. 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 nordestinas.

**Palavras-chave:** empresas de *Contact Center*; divisão territorial do trabalho; uso corporativo do território; desenvolvimento geográfico desigual; ajuste espacial.

## AT OTHER POINTS IN NETWORK: TERRITORIAL DISPERSION OF CONTACT CENTERS FOR THE NORTHEAST REGION

**Abstract:** This article seeks to analyze the territorial dispersion of contact center companies for the Northeast. The selective use of the technical and informational density of the Brazilian territory permits that the companies integrate profitably the areas in which the resources, mainly the capital and the labor force, are undervalued.

**Keywords:** Contact Center companies; territorial division of labor; corporate use of territory; uneven geographical development; spatial-fix.

## INTRODUÇÃO

O objetivo principal deste artigo é analisar a recente migração das atividades de teleatendimento em direção ao Nordeste brasileiro. A apropriação desigual e seletiva das redes geográficas garante às grandes empresas de *Contact Center* o uso competitivo do território (SANTOS e SILVEIRA, 2001, p. 295). As vantagens de cada lugar não são aproveitadas igualmente por todos os agentes. As grandes empresas desempenham um papel fundamental na organização espacial, já que o Estado provê a normatização e o equipamento do território para atender às suas demandas.

A dispersão territorial das operações e a incorporação de áreas desvalorizadas explicam fenômenos recentes, como a proclamação da região Nordeste como a “Nova Índia” brasileira para os *Contact Centers*. A expressão não faz referência às benesses decorrentes do crescimento econômico nordestino tão

---

<sup>1</sup> Docente do Departamento de Geografia da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP). mari.cas@ig.com.br.

anunciado pela mídia e pelos governos estaduais e federal. Ao contrário, se trata do uso do desenvolvimento geográfico desigual brasileiro. A disponibilidade de enorme contingente de jovens com poucas possibilidades de emprego e vastas aspirações profissionais abre o caminho à cólera competitiva das empresas.

A rotatividade menor e os salários mais baixos, comparados ao Sudeste, e o “comprometimento” dos trabalhadores, atraem as empresas, mas os benefícios são ainda mais amplos. Os fundamentos da “guerra entre os lugares” (SANTOS, 1994; 1996) se ampliam e além dos incentivos fiscais são concedidos privilégios de toda ordem. Os municípios oferecem terrenos e a instalação de infraestrutura para a efetivação dos fluxos corporativos, como rede de banda larga e sistema de transporte para os trabalhadores (mesmo durante a noite).

A construção das condições necessárias à renovação da acumulação - tanto no que se refere à infraestrutura quanto à produção de normas - representa o “ajuste espacial” (HARVEY, 2006) para a superação da tendência à redução das taxas de lucro. A incorporação de novos territórios, devidamente equipados para a multiplicação do excedente das empresas de *Contact Center*, contribui para a reprodução das contradições inerentes à acumulação.

Entretanto, a expansão geográfica é um ajuste espacial sempre temporário, visto que o capital necessita constantemente ampliar sua reprodução. Assim, os territórios que agora representam novas alternativas para o capital superacumulado passarão a concentrar o capital excedente e novas áreas desvalorizadas precisarão ser incorporadas. Daí a lógica capitalista exigir novos ajustes espaciais e constantes expansões geográficas.

A fim de compreender como o capital se apropria do desenvolvimento geográfico desigual e o reproduz nas diversas escalas, foi realizada uma análise da divisão territorial do trabalho das empresas de *Contact Center*. Para tratar das contradições inerentes à acumulação, que se materializam de forma cada vez mais intensa fora dos pontos centrais do capitalismo, é dedicado o olhar para “outros pontos da rede”, isto é, para as áreas desvalorizadas. Nestas, os ajustes impostos por uma lógica quase sempre externa ditam o movimento de expansão das operações.

Nesse sentido, o principal objetivo da análise da divisão territorial do trabalho dos *Contact Centers* é compreender como se dá a distribuição e a acumulação do excedente a partir de uma economia política do território (SANTOS e SILVEIRA, 2001, p. 289). Para tanto é necessário entender como as empresas se apropriam dos recursos (desvalorizados) fundamentais para a reprodução ampliada do capital. Diante desta tarefa, elaboramos algumas questões tratadas no artigo: quais são as forças que agem para a atração das empresas para as cidades nordestinas? Que tipo de operação é transferida e, por outro lado, quais são mantidas nas principais metrópoles do Sudeste? Qual é o papel do Estado nesse processo de migração das atividades para as áreas desvalorizadas? Por fim, quais são as decorrências, territoriais e sociais, dessas recentes transformações?

## **O SÚBITO CRESCIMENTO ECONÔMICO DO NORDESTE E A MODESTA CONTRAPARTIDA À SUA POPULAÇÃO**

Em contraste com a maior parte do século XX, desde 2002, o Produto Interno Bruto (PIB) do Nordeste tem crescido a taxas superiores à média brasileira, numa relação de 4,5% para 4%, respectivamente (SEGALA, 2013, p. 47). Os

*Estudos Geográficos*, Rio Claro, 12(1): 191-201, jan./jun. 2014 (ISSN 1678—698X)  
<http://www.periodicos.rc.biblioteca.unesp.br/index.php/estgeo>

investimentos em infraestrutura e as políticas de incentivos fiscais e de concessão de crédito explicam como a Região passou a atrair novos negócios. Entre 2009 e 2012, de acordo com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o volume de financiamento concedido às empresas que se instalaram no Nordeste aumentou 245%.

Para Santos (1996, p. 197) os lugares se distinguem pela diferente capacidade de oferecer rentabilidade aos investimentos, “essa rentabilidade está associada à ordem técnica (equipamentos, infraestrutura, acessibilidade) e organizacional (leis locais, impostos, relações trabalhistas)”. Do mesmo modo que as empresas são conduzidas pelo imperativo da competitividade, os próprios lugares concorrem por novos investimentos e pela manutenção dos já conquistados (Smith, 1988, p. 128). O discurso e a prática dos Estados expressam a intenção de aumentar a *produtividade espacial* e de acolher atividades específicas, executadas por determinados agentes, ou seja, de assegurar o uso corporativo do território. A “guerra entre os lugares” (Santos, 1994, 1996) passa então a ser travada numa escala mundial, já que as vantagens locais são mais facilmente reconhecidas e a escolha para o exercício de determinada atividade torna-se mais precisa.

De acordo com Harvey (2004, p. 125), surgem crises regionais e de desvalorizações altamente localizadas como recurso que alimenta o próprio capitalismo. Nesse sentido, como é recorrente nos ciclos de reapropriação de bens desvalorizados em determinadas áreas, onde o capital se aproveita das vantagens e reinicia sua destruição, o súbito crescimento econômico do Nordeste brasileiro rende uma modesta contrapartida à sua população.

A “destruição criativa” (Harvey, 1992) é uma consequência, e, sobretudo, uma condição para a acumulação capitalista. A incorporação de novas áreas à produção constitui um meio para a manutenção de todo o processo. As crises cíclicas de superacumulação submetem os lugares a eternas desvalorizações. A constante superação de uma região por outra, decorrente de novos padrões de rentabilidade, parece condenar também o Nordeste brasileiro à inevitável depreciação.

Ainda que o crescimento econômico da região Nordeste venha ultrapassando a média nacional, a renda de seus habitantes segue bem abaixo do restante da população. Mesmo abrigando quase 30% dos brasileiros, a região detém apenas 13,5% do PIB do País, e a taxa de analfabetismo, de 16,9%, é a mais alta da nação. De acordo com a Pesquisa Mensal de Emprego, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), na comparação entre 2012 e 2013, o rendimento médio dos trabalhadores brasileiros aumentou nas regiões metropolitanas do Sul e Sudeste e caiu, ou se manteve estável, na região Nordeste.

Na Região Metropolitana de Recife, por exemplo, o rendimento médio real da população ocupada, estimado em R\$ 1.338,60 pelo IBGE, apresentou queda no início do ano de 2013, mantendo-se como o menor de todas as Regiões Metropolitanas pesquisadas. Ironicamente, o índice de crescimento das operações de teleatendimento em Pernambuco é um dos maiores do país<sup>2</sup>, ao lado de outros estados nordestinos como Bahia, Ceará e Rio Grande do Norte.

Em contrapartida, o estado de São Paulo obteve perda de 10% na participação das PAs instaladas no país, entre 2009 e 2011. A análise dos dados do

---

<sup>2</sup> A participação percentual de Pernambuco no total de PAs instaladas no país aumentou de 1,8% em 2000, para 7,2% em 2011 (IDC, 2012).

Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged) confirma a tendência para retração das operações de teleatendimento em São Paulo, já que entre janeiro e setembro de 2012 o cargo de operador de *telemarketing* apresentou o maior saldo negativo de vagas (diferença entre desligamentos e admissões) no estado. Um operador empregado em um *ContactCenter* no estado de Pernambuco recebe em média R\$ 510,00 por mês, quase 50% a menos do que a remuneração média paga no estado de São Paulo, de R\$ 750,00 (Sintemarketing/PE, 2010).

## DISPERSÃO PARA O NORDESTE: SOLUÇÃO ESPACIAL PARA A AMPLIAÇÃO DA ACUMULAÇÃO

Num fluxo comparável ao que ocorreu com empresas norte-americanas rumo à Índia na década de 1990, as operadoras de *Contact Center* brasileiras têm migrado em direção ao Nordeste. Em 2011, a Região ultrapassou os estados do Sul com 16% das posições de atendimento, se tornando a segunda principal região em concentração das operações no país, atrás apenas do Sudeste, como demonstrado na tabela a seguir.

**Tabela 1 - Variação do percentual de PAs por região, Brasil, 2000 – 2011**

REGIÃO	Percentual de posições de atendimento (PAs)	
	2000	2011
Sudeste	71%	78,1%
Nordeste	5,3%	16%
Sul	16,4%	3,4%
Centro-oeste	4,6%	2%
Norte	2,7%	0,5%
Brasil	100%	100%

Fonte: IDC (2012).

Enquanto o Nordeste ocupava a segunda posição no percentual total de PAs, a participação da região Sul diminuía significativamente, de 16,4% em 2000, para 3,4% em 2011. O Rio Grande do Sul foi o estado com a maior perda percentual de PAs, ao reduzir sua participação no total nacional de 8% para 2,1% no mesmo período, seguido por Santa Catarina e Paraná, que reduziram sua participação de 6% para 4% (IDC, 2012). Uma das explicações para o decréscimo da participação dos estados da região Sul e o aumento dos estados nordestinos é o valor do salário médio dos operadores.

Nos estados da região Sul, a remuneração dos operadores, em dezembro de 2011, estava entre os mais altos do país, ao variar de R\$ 828,78 no Rio Grande do Sul à R\$ 898,32 no Paraná. Já os estados do Nordeste estavam entre as menores remunerações do país. Na Bahia, estado com o maior número de operadores da Região, o salário era de R\$ 687,81, diminuindo para R\$ 638,41, em Pernambuco, menor remuneração dentre os estados brasileiros (MTE/CAGED, 2013).

O crescimento no número de PAs é acompanhado pelo aumento do número de operadores. Desde 2007, verifica-se uma inversão no ritmo de crescimento do número de operadores de *Contact Center* entre os estados de São Paulo, Rio de

Janeiro e da região Sul e os do Nordeste. Enquanto nos primeiros, o ritmo de crescimento tem sido inferior à média brasileira, nos estados nordestinos o aumento tem sido significativo, situação contrária à verificada na primeira metade da década de 2000. De modo geral, a região Nordeste teve um crescimento de 69% no número de operadores entre 2007 e 2011, enquanto o estado de São Paulo cresceu 31%, Rio de Janeiro 34% e a região Sul apenas 19%, índices inferiores à média nacional de 36%.

No estado da Bahia, por exemplo, o número de operadores cresceu 861% entre 2003 e 2011, totalizando cerca de 20 mil trabalhadores. Outros estados da Região também tiveram crescimento expressivo como Rio Grande do Norte, Sergipe, Maranhão, Pernambuco e Ceará, com acréscimos de cerca de 300%. Mesmo no ano de 2009, em que o ramo de teleatendimento ficou praticamente estagnado com crescimento de apenas 1% no Brasil<sup>3</sup>, a região Nordeste teve um aumento de 8% no número de operadores, sendo que os estados do Ceará, Rio Grande do Norte e Piauí tiveram crescimento superior a 10%.

Diferente do que ocorreu no Sudeste, especialmente no estado de São Paulo, onde o número de operadores nas cidades do interior cresceu num ritmo superior ao da Metrôpole, na região Nordeste o crescimento mais expressivo ocorreu nas Regiões Metropolitanas. Fortaleza, Recife e Salvador obtiveram um crescimento de 414%, superior à média dos demais municípios da Região, de 316% (MTE/CAGED, 2013).

A Região Metropolitana de Salvador foi a que obteve o maior crescimento percentual no número de operadores, ao passar de 1.795 para 17.665, entre 2003 e 2011, acréscimo de 884%. No mesmo período, nas Regiões Metropolitanas de Fortaleza e de Recife, o número de operadores aumentou 287% e 250%, respectivamente (MTE/CAGED, 2013).

A tendência de crescimento no número de operadores nas Regiões Metropolitanas do Nordeste parece continuar. Mais recentemente, em 2012, a empresa Contax inaugurou a maior central de atendimento brasileira em Recife, com capacidade para 14 mil operadores. A nova unidade é o maior investimento da empresa no Nordeste e certamente irá impactar o crescimento das operações na Região.

Vale ressaltar que a Contax, maior companhia de *Contact Center* do país, concentrava, em 2013, cerca de 50% de seus operadores no Nordeste, e previa a inauguração de mais duas unidades na Região, com capacidade para dez mil funcionários no total. De acordo com Marco Schroeder, diretor financeiro da empresa, o maior interesse com a migração das operações é a diminuição da rotatividade. Para ele, "enquanto no Sudeste treinamos um funcionário e ele fica na empresa por um ano, no Nordeste fica três, quatro. Quanto mais tempo no trabalho, mais e melhor o funcionário produz" (VALOR ECONÔMICO, 13/08/2013).

Com relação ao interior dos estados, duas cidades se destacam pelo crescimento significativo no número de operadores: Caruaru, no agreste pernambucano, com crescimento superior a 10.000%, entre 2003 e 2011; e Feira de Santana, na Bahia, com aumento superior a 450%, no mesmo período (MTE/CAGED, 2013).

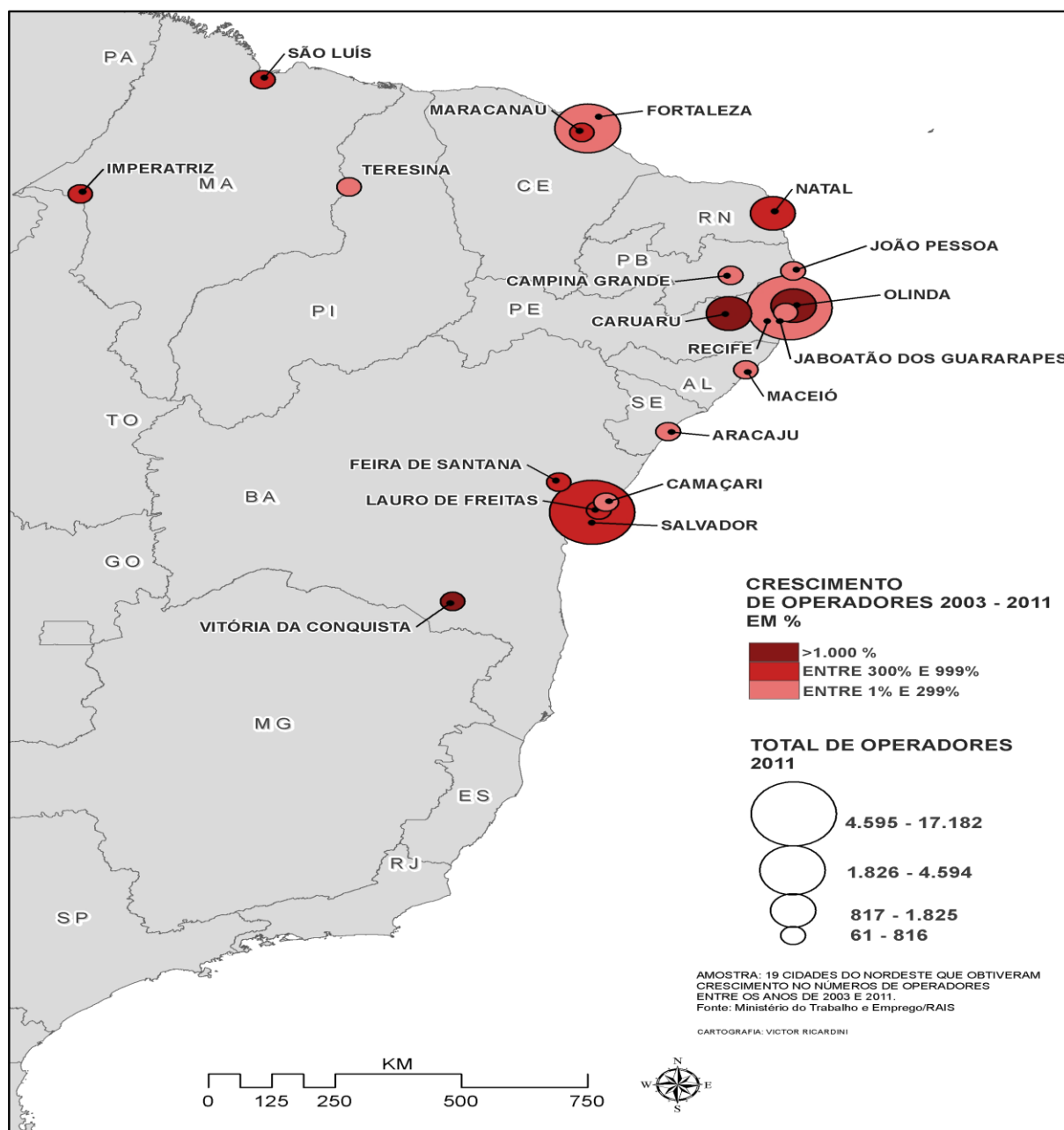
Em Caruaru (PE), o crescimento expressivo se deve à instalação da central de atendimento do Grupo Provider, com cerca de dois mil operadores. Esse é um

<sup>3</sup> Como consequência da crise econômica de 2008.

Em outros pontos da rede...

dos melhores exemplos do desenvolvimento geográfico desigual brasileiro, pois, apesar de se localizar numa das regiões de maior carência em infraestrutura social, a unidade é uma das mais modernas do país, com conexão via cabo de fibra ótica, uso exclusivo da tecnologia VOIP, com gravação de voz e gerenciamento Web.

Juntamente com as cidades anteriormente mencionadas, as demais capitais da região Nordeste também obtiveram um crescimento significativo no percentual de operadores entre 2003 e 2011. Em São Luís (MA) e Natal (RN), o acréscimo foi superior a 300%, seguidas por Aracaju (SE), com 247%, e por Maceió (AL), João Pessoa (PB) e Teresina (PI), em torno de 100%. O mapa a seguir mostra o número (2011) e o percentual de crescimento (2003 - 2011) de operadores nos municípios da região Nordeste.



**Mapa 1 - Número de operadores em 2011 e percentual de crescimento em 2003/2011, região Nordeste**

Fonte: Almeida (2013)

*Estudos Geográficos*, Rio Claro, 12(1): 191-201, jan./jun. 2014 (ISSN 1678—698X)  
<http://www.periodicos.rc.biblioteca.unesp.br/index.php/estgeo>

Em fevereiro de 2013, a empresa Almviva instalou uma nova unidade na cidade de Aracaju, com capacidade para 3,5 mil operadores. De acordo Saumíneo Nascimento, da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico e da Ciência e Tecnologia (Sedetec), entre 2007 e 2012, cerca de 260 empresas se instalaram em Sergipe com incentivo fiscal de quase R\$ 1 bilhão<sup>4</sup>. Também em 2013, a empresa AeC inaugurou duas centrais de atendimento em João Pessoa (PB), totalizando cerca de 4,5 mil operadores na capital paraibana<sup>5</sup>. Já a capital Natal (RN) possui uma central de atendimento com 1.500 PAs que serve exclusivamente ao Grupo Riachuelo. Porém, acordos entre a prefeitura do município e a Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações (FENATTEL) prevê a criação de infraestruturas e incentivos fiscais para a instalação de um “mega *Call Center*” no bairro da Ribeira, com o intuito de valorização da área (O JORNAL DE HOJE, 04/04/2013).

## **A NOVA ÍNDIA É AQUI: PARAÍSO DAS EMPRESAS, INFERNO DOS TRABALHADORES**

Somente a empresa Contax possui cerca de 100 mil operadores de teleatendimento no Brasil, dos quais 38 mil estão no Nordeste. Em 2011, com a inauguração de sua maior central de atendimento em Recife (que é também o maior *Contact Center* do mercado brasileiro), com capacidade para 14 mil operadores, a empresa consolidou sua estratégia de exploração dos recursos desvalorizados na Região. A nova unidade é o maior investimento da Contax no Nordeste. Para o funcionamento das 5,7 mil PAs, a central de atendimento instalada no bairro de Santo Amaro possui uma subestação elétrica própria, de 7,5 *Megawatts*, energia suficiente para abastecer uma cidade de 120 mil habitantes.

Para 2013, a empresa planeja a ampliação de 40% no volume de investimentos destinados ao Nordeste, o que representa mais de R\$ 200 milhões. Além das capitais Recife, Salvador e Fortaleza, que já contam com 17, 11 e 10 mil operadores, respectivamente, parte desse montante será destinado à cidade de João Pessoa, nova área de expansão da companhia (VALOR ECONÔMICO, 26/02/2013).

A Contax é a maior empresa atuando no mercado brasileiro de *Contact Center*, com faturamento anual de R\$ 3 bilhões. Como adverte Smith (1988, p. 208), quanto maior é a centralização do capital, mais importante se torna o nível de diferenciação geográfica, uma vez que os grandes capitais podem, mais facilmente, usá-las e, contraditoriamente, contribuir para reproduzi-las. A crescente mobilidade do capital aprofunda as desigualdades regionais, acelera os processos de desvalorização e a possibilidade de sua apropriação lucrativa pelos capitalistas.

A cidade de João Pessoa também foi escolhida pela empresa AeC, onde foram investidos cerca de R\$ 30 milhões, em 2013, na construção de duas novas unidades, com capacidade para 4,5 mil operadores (VALOR ECONÔMICO, 10/01/2013). Somando às outras duas centrais na cidade de Campina Grande (com 4,8 mil operadores), metade de seus funcionários passou a operar na região Nordeste.

<sup>4</sup> <http://www.sedetec.se.gov.br>, acesso em abril de 2013.

<sup>5</sup> [www.aec.com.br](http://www.aec.com.br), acesso em setembro de 2013.

Os projetos da AeC privilegiam a implantação de *sites* em cidades menores, onde a concorrência com demais empregadores é menor. Apesar da “densidade técnica” (Santos, 1996) nestas localidades ser mais baixa, as empresas desfrutam da infraestrutura necessária aos fluxos corporativos, enquanto a população está excluída das redes informacionais. Em João Pessoa, o acesso à banda larga residencial foi disponibilizado com mais de oito anos de atraso, tendo em vista o que havia sido anunciado, e ainda hoje a maior parte dos domicílios possui um acesso à Internet caro e muito lento, via rádio. Isso, ao que parece, não atrapalhou as operações das empresas Contax e AeC, que têm expandido suas unidades na cidade. Do mesmo modo, a “densidade organizacional” (Santos, 1996) também atende às demandas corporativas, com leis de isenções e relações trabalhistas propícias ao uso do grande capital.

As empresas Atento, Provider e Datamétrica também se utilizam da migração das instalações para o Nordeste a fim de ampliar sua capacidade produtiva e renovar as condições de acumulação. A empresa Atento anunciou para 2013 a abertura de uma nova central de atendimento na Região, com capacidade para três mil operadores (VALOR ECONÔMICO, 19/01/2012). A meta da empresa era sair do eixo São Paulo - Rio de Janeiro, onde, no início de 2011, estavam concentradas 55% de suas operações. No final de 2012, esse percentual recuou para 46% e o objetivo da companhia é reduzi-lo ainda mais nos próximos anos.

O Grupo Provider e a empresa Datamétrica, ambas de origem pernambucana, usam como estratégia a construção de filiais em cidades menores. Em Caruaru, no agreste pernambucano, se localiza a maior central de operações da Provider, com cerca de mil posições de atendimento. Para Paulo Frederico Soares, um dos sócios da Datamétrica, a mão-de-obra é o grande atrativo do Nordeste, “o *'turn over'* aqui é duas vezes menor em relação ao Sudeste, e a mulher jovem e universitária, grande foco do setor de *telemarketing*, não é tão contemplada nos novos empreendimentos que chegam a Pernambuco, como estaleiros, montadoras de automóveis e refinaria de petróleo” (VALOR ECONÔMICO, 12/12/2012).

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), as regiões metropolitanas de Salvador e Recife lideravam os índices de desemprego em novembro de 2012, com, respectivamente, 6,5% e 5,7% da população desocupada. Os empregados sem carteira de trabalho assinada, em janeiro de 2013, representavam 16,9% da população economicamente ativa em ambas as regiões metropolitanas, o que contribui para a subordinação dos jovens às vagas ofertadas pelos *Contact Centers*.

Apesar de inferiores ao Sudeste, a rotatividade dos operadores na região Nordeste está entre as mais altas, quando comparada a outros setores. As empresas de *Contact Center* usam este fato com objetivo econômico e político. A elevada rotatividade serve para rebaixar os salários e para dificultar a organização sindical dos trabalhadores. Com isso, a migração para o Nordeste representa a intenção de explorar uma força de trabalho mais barata e ainda menos organizada do que nas grandes cidades do Sul e Sudeste.

Como esclarece Araújo (2007), sobre a atuação das grandes empresas instaladas no Brasil, “difícilmente existirá no mundo outro país com margens de lucro tão fantásticas e padrões de remuneração do trabalho tão modestos”. A manutenção de baixos salários, assim como adverte Smith (1988), expõe uma contradição fundamental, inerente ao processo de acumulação. De acordo com o autor, os capitalistas desenvolvidos e altamente centralizados devem constantemente



procurar fontes cada vez mais baratas de meios de produção, especialmente de matéria-prima e de força de trabalho. Ao mesmo tempo, pressionados pela constante ameaça de superacumulação, o capital tenta criar, além de novos espaços de produção, novos mercados consumidores, o que dependeria do aumento dos salários. Assim, segundo o autor, “há uma contradição entre os meios de acumulação e as condições necessárias para a acumulação ocorrer, apresentando nítidos contornos geográficos” (1988, p. 203).

A opressão dos jovens, vítimas de condições precárias nas centrais de atendimento, os condena ao trabalho desprovido de sentido, reduzido ao fazer compulsório, distante de seu caráter humanizador. Para Antunes (2009, p. 23), “o que era uma finalidade central do ser social converte-se em meio de subsistência. A força de trabalho torna-se uma mercadoria, ainda que especial, cuja finalidade é criar novas mercadorias e valorizar o capital. Converte-se em meio e não primeira necessidade de realização humana” (2009, p. 232). O autor denuncia a contradição inerente ao processo de trabalho, entendido, por um lado, como momento fundante da vida, como condição para sua existência social, mediador entre homem e natureza, e, por outro lado, no sistema capitalista, como o trabalho assalariado, alienado e fetichizado.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A divisão territorial do trabalho das empresas de *Contact Center* expressa como as condições técnicas e políticas são apropriadas em nome da reprodução ampliada do capital. No que se refere às condições técnicas, as estratégias corporativas são viabilizadas por sistemas informacionais que permitem a centralização do controle nas sedes das empresas, geralmente instaladas nas principais metrópoles do Sudeste. A infraestrutura seletivamente instalada no território brasileiro autoriza a comunicação dos dados corporativos, facilitando o estabelecimento de unidades operacionais nos locais mais interessantes ao capital.

A submissão dos lugares às divisões do trabalho particulares das empresas intensifica as disparidades, e a restrição ao acesso à informação, para a maior parte da população, é apenas uma dimensão da desigualdade e da exclusão social. Como assevera Vainer (2007, p. 5), os processos de privatização de setores estratégicos, ao lado da ausência ou fragilidade de um projeto nacional, autoriza “o império de opções e decisões de empresas privadas, estas sim tornadas soberanas”.

No que concerne à nova ordem política, assim como identificado por Sassen (2010), se constitui uma inédita relação entre o Estado e o mercado global. As normas passam a representar ajustes, especialmente no âmbito financeiro, para atender às demandas do capital. Testemunhamos, nessas circunstâncias, a “autoridade privada” da capacidade de criar normas, o que, como demonstrado, tem consequências na reprodução dos trabalhadores em diversas escalas. Ao invés da proclamada desregulamentação, o que ocorre são novas formas de governança, novas regulações. Segundo Peck e Tickel (2002, p. 223), “as realidades de reestruturação do Estado são inevitavelmente mais complexas do que leituras estilizadas de processos como a 'desregulamentação', 'privatização', 'neoliberalismo' e 'esvaziamento' tipicamente sugerem”.

Os estudos acerca da localização territorial das empresas de *Contact Center* demonstram o papel central do espaço geográfico em suas estratégias comerciais. As bases materiais são fundamentais para a efetivação dos projetos corporativos,

que assumem amplas extensões e criam interdependências em diversas escalas. A dispersão territorial das operações em direção ao Nordeste depende também da “cooperação” coagida entre os trabalhadores. Para Smith (1988, p. 177), com “as comunicações eletrônicas e de satélite e com a tecnologia do computador, a cooperação torna-se transespacial e se constitui um trabalhador coletivo geograficamente disperso”.

A mundialização de um sistema técnico hegemônico libertou a cooperação capitalista do chão da fábrica e transformou o trabalhador coletivo num potencial meio para incorporação de novas áreas ao processo produtivo. Na fábrica, o compartilhamento dos meios de produção e a coordenação de centenas de trabalhadores por um capitalista individual possibilitava a ampliação da acumulação e a diminuição dos custos de produção. Na fase atual, com os trabalhadores dispersos, mas comandados simultaneamente pelo capitalista, a arena da produção torna-se tão extensa quanto o espaço geográfico, sendo, portanto, planetarizada (ISNARD, 1982). Para tanto, tem-se a combinação entre um sistema técnico capaz de unificar os pontos escolhidos pelo capital e adaptá-los aos seus fins, com um sistema de valores sociais, políticos e culturais que consente o uso privado dos recursos comuns.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho?** In: ANTUNES, R. & BRAGA, R. (Orgs.). *Infoproletários. Degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo Editorial, p. 231-238, 2009.

ARAUJO, T. B. **A máquina da desigualdade**. *Le Monde Diplomatique (Brasil)*, p. 6-9, 2007.

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

HARVEY, David. **Novo Imperialismo**. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. São Paulo: Loyola, 1992.

IDC Brasil (2012). **Brazil Call Center Services**. São Paulo, 2012.

ISNARD, H. **O espaço geográfico**. Coimbra: Almedina, 1982.

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](http://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged_acerto/caged_acerto_basico_tabela.php). Acesso em: 12 outubro 2012.

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.

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

SANTOS, Milton. **A natureza do espaço: técnica e tempo, razão e emoção**. São Paulo: Hucitec, 1996.

SANTOS, Milton. **Técnica, espaço, tempo: globalização e meio técnico-científico informacional**. São Paulo: Hucitec, 1994.

SASSEN, Saskia. **Sociologia da Globalização**. Tradução Ronaldo Cataldo Costa. Porto Alegre: Artmed, 2010.

SEGALA, Mariana. **Retirada para o Nordeste**. Carta Capital, Relatórios Especiais, p.41. São Paulo, 27 de Fevereiro de 2013.

SINTELMARKETING-PE 03/03/2010. **Telemarketing em Pernambuco: pior salário do país!** Disponível em <http://sintelmarketing.blogspot.com.br>, Acesso em: 2 fev. 2013.

SMITH, Neil. **Desenvolvimento desigual: natureza, capital e a produção de espaço**. Trad. Eduardo de Almeida Navarro. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1988.

VAINER, C. **Fragmentação e projeto nacional: desafios para o planejamento territorial**. In: XII Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Planejamento Urbano e Regional. Belém, 2007. Anais do XII Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Planejamento Urbano e Regional. Belém: ANPUR, 2007.

VALOR. **Contax terá 60% dos atendentes no Nordeste**. Jornal Valor Econômico, Empresas e Tecnologia, 13 de agosto, 2013.

VALOR. **Atento se reestrutura e contrata**. Jornal Valor Econômico, Empresas & Tecnologia, 26 de fevereiro de 2013.

VALOR. **AeC investe no Nordeste e prepara-se para a bolsa**. Jornal Valor Econômico, Empresas & Tecnologia, 10 de janeiro de 2013.

VALOR. **Datamétrica atrai sócios e investe para expandir operação no NE**. Jornal Valor Econômico, Empresas & Tecnologia, 12 de dezembro de 2012.

VALOR. **Contax vai ampliar a operação no Nordeste**. Jornal Valor Econômico, Empresas & Tecnologia, 19 de janeiro de 2012.

Artigo submetido em: 06/08/2014

Aceito para publicação em: 25/09/2014

Publicado em: 04/11/2014