

Em diversos pontos da rede: divisão territorial das operações de *contact center* no Brasil

Marina Castro Almeida

Universidade de São Paulo

p. 512– 530

revista

Geo 
USP

espaço e tempo

Volume 18, nº 3 (2014)

ISSN 2179-0892

Disponível em:

<http://www.revistas.usp.br/geousp/article/view/83537>

Como citar:

ALMEIDA, M. C. Em diversos pontos da rede: divisão territorial das operações de *contact center* no Brasil. *GEOUSP – Espaço e Tempo*, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 512-530, 2014.



Este artigo está licenciado sob a Creative Commons Attribution 3.0 License.

Em diversos pontos da rede: divisão territorial das operações de *contact center* no Brasil

Resumo

O artigo discute a apropriação do desenvolvimento geográfico desigual por empresas de *contact center* no Brasil. A constituição e a expansão das operações de telemarketing estão atreladas às privatizações do setor de telecomunicações, com a aquisição das empresas estatais por grandes transnacionais e a consequente terceirização dos serviços a partir do final da década de 1990. A análise da divisão territorial do trabalho das empresas de *contact center* revela a presença de forças centrípetas, com a manutenção do controle nas principais metrópoles brasileiras, e centrífugas, com a dispersão das unidades de produção para centros urbanos não metropolitanos e para a região Nordeste. O uso seletivo da densidade técnica e informacional do território brasileiro permite às empresas a incorporação lucrativa de áreas onde os recursos – sobretudo capital e trabalho – são desvalorizados.

Palavras-chave: Empresas de *contact center*. Divisão territorial do trabalho. Uso corporativo do território. Desenvolvimento geográfico desigual. Ajuste espacial.

At several points in the network: territorial division of Contact Center Operations in Brazil

Abstract

The present article intends to analyze the appropriation of Brazilian uneven geographical development by Contact Center's companies. The constitution of the Brazilian telemarketing resulted from outsourcing of services, as a strategy to decrease labor costs. The privatization of the telecommunications companies, in the late 1990s, caused the expansion of operations provided by transnational corporations. The corporation's territorial division of labor are examined to discuss the distribution and accumulation of surplus, starting from a political economy of the territory. The centripetal and centrifugal forces that drive the movement of operations and territorial incentives granted

to companies are also analyzed. 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 and for the Northeast. The selective use of technical and informational density allows companies to lucrative incorporate areas where resources, especially labor and capital, are devalued.

Keywords: Contact Center companies. Territorial division of labor. Corporate use of territory. Uneven geographical development. Spatial-fix.

Introdução

Os operadores de *telemarketing* brasileiros são considerados os “metalúrgicos dos dias atuais”. De acordo com os dados do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE/Rais, 2013), existem mais de 420 mil trabalhadores formais nesse ramo. Entretanto, a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) contabiliza mais de 1,2 milhões de brasileiros empregados nas operações de *contact center*. Esta categoria de trabalhadores está entre as que mais cresce no Brasil: 11% ao ano, entre 1999 e 2011 (Callcenter [...], 2014).

Os novos proletários brasileiros não usam macacões azuis e não estão dentro das metalúrgicas ou das automobilísticas. Aliás, enquanto a produção de automóveis cresceu vertiginosamente no Brasil nas duas últimas décadas, os postos de trabalhos nessas indústrias foram substituídos pela “modernização das plantas de produção” (Praun, 2006). A prestação de serviços tem sido responsável pela multiplicação dos empregos. Nesse setor, o expressivo crescimento do número de operadores de *contact center* representa a possibilidade de um trabalho formal para os jovens, sobretudo, as mulheres, com baixa qualificação.

Apesar de responsável pelo ingresso de milhares de pessoas no mercado de trabalho formal, as ocupações no setor de teletendimento se caracterizam pela precarização, expressa, sobretudo, pela baixa remuneração e por condições de trabalho precárias. Em 2013, o salário médio anual pago aos operadores no Brasil foi de R\$ 780,00, e não são raras as remunerações inferiores ao salário-mínimo estabelecido por lei, para contratos em tempo parcial (MTE/Caged, 2014).

Quanto às condições de trabalho, a intensificação do ritmo dos atendimentos, a imposição de metas e a exposição dos trabalhadores “menos produtivos” são práticas comuns nos *contact centers*. A flexibilização da jornada de trabalho para atender à demanda das empresas (turnos à noite, aos finais de semana e feriados), e a alta rotatividade também caracterizam as precárias condições de trabalho dos operadores.

Ao contrário do esperado, a geração de empregos formais não foi acompanhada de maior proteção ao trabalhador. A rápida expansão das operações de *contact center* no Brasil caracteriza-se pela exploração de um grande número de trabalhadores, reproduzindo as desigualdades sociais e territoriais.

As diferenças salariais de acordo com o gênero e com a função exercida (operador, supervisor e gerente) intensificam as tensões e as desigualdades associadas aos *contact centers*. A alusão às antigas metalúrgicas e ao taylorismo se refere também ao parcelamento das tarefas, à padronização dos atendimentos e ao uso da tecnologia para o controle do tempo e dos movimentos dos trabalhadores (Venco, 2007).

A apropriação e a reprodução das desigualdades territoriais são evidentes nas estratégias de localização das empresas. A principal delas é a recente tendência de dispersão territorial das operações para os centros urbanos não metropolitanos e para a região Nordeste, e ao mesmo tempo, a manutenção do controle nas principais metrópoles do país. A migração das operações para áreas desvalorizadas – onde os salários são menores, a organização sindical é menos consolidada e a concorrência com demais setores empregadores é mais baixa – tem sido uma estratégia recorrente para a ampliação dos lucros das empresas.

O principal objetivo do artigo é realizar uma análise da divisão territorial do trabalho dos *contact centers*. Para tanto, buscou-se compreender como se dá a distribuição e a acumulação do excedente, a partir de uma economia política do território (Santos; Silveira, 2001, p. 289). Nesse sentido, é central examinar como as empresas se apropriam dos recursos (desvalorizados) fundamentais para a reprodução ampliada do capital.

Origem e expansão das empresas de *contact center* no Brasil

A constituição e a expansão das empresas de *contact center* no território brasileiro ocorreu, sobretudo, a partir da década de 1990, e estão intimamente associadas às variáveis do atual período da globalização: a adoção da ideologia e das políticas neoliberais; a incorporação de novas tecnologias da informação e da comunicação e a hegemonia das finanças.

Para Peck e Tickel (2002, p. 382), os discursos em defesa do neoliberalismo naturalizam as regras do mercado e, com isso, assumem um alinhamento com os principais interesses do poder político-econômico contemporâneo. Os autores propõem uma concepção processual, expressa pelo termo neoliberalização, cujos efeitos são diversificados e desiguais, mas com incidência e difusão mundiais. Para eles, o neoliberalismo surgiu como uma concepção teórico-ideológica nos Estados Unidos, na década de 1970; se transformou num projeto político-econômico, na década seguinte, nos governos Reagan e Thatcher; para se aprofundar e adquirir uma forma mais tecnocrática, difundindo-se por quase todo o planeta, a partir da década de 1990 (Peck; Tickel, 2002, p. 38).

O processo de neoliberalização “não é monolítico em forma nem universal em vigor” (Peck; Tickel, 2002, p. 384), ao contrário, é extremamente flexível e se reestrutura a cada crise que ele próprio provoca, nutrindo-se do desenvolvimento desigual e ampliando-se em diferentes escalas, das atividades econômicas específicas à lógica dos diferentes territórios.

No caso brasileiro, a adoção, ainda que parcial, das diretrizes do Consenso de Washington, na década de 1990 (Fiori, 2001), promoveu, entre outros eventos, a privatização e a internalização de grandes empresas transnacionais. O sistema estatal de telecomunicações brasileiro, criado no início da década de 1970 (Dias, 1995; 2005), foi adquirido quase que exclusivamente por corporações transnacionais, abrindo novas possibilidades de acumulação para essas empresas (Harvey, 2010).

Para o setor de telecomunicações, o neoliberalismo não representou apenas a chegada de grandes empresas estrangeiras, mas, sobretudo, a abertura de um novo mercado. Após as privatizações, as novas controladoras do sistema telefônico brasileiro criaram empresas especializadas nos serviços de teleatendimento, com o objetivo de reduzir seus custos de produção. A criação dos *contact centers*, ao mesmo tempo em que desobrigou as teles das despesas com a mão de obra, impulsionou também o surgimento de novos serviços: atendimento ao consumidor, suporte técnico, televendas, cobrança e recuperação de crédito.

Associadas às políticas neoliberais, as tecnologias da informação e da comunicação, que também caracterizam a época atual, garantem aos *contact centers* a integração funcional entre suas diversas unidades produtivas. A associação entre a informática e as telecomunicações possibilitou uma nova divisão territorial do trabalho das empresas, por meio da dispersão territorial das diferentes etapas da produção e da centralização do controle. A integração remota entre as unidades das empresas tem redefinido a hierarquia entre os lugares e áreas desvalorizadas têm sido (re)incorporadas à produção.

As grandes corporações, hábeis para se apropriar das novas possibilidades de fluidez, usam a capacidade de transferir dados e ordens como vantagem competitiva. Para Castillo (2003, p. 9), a competitividade atual é orientada pela precisão, qualidade e rapidez das relações intra e interfirmas, não podendo prescindir da combinação entre telecomunicações e informática.

Para o ramo de teleatendimento, o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e da comunicação possibilitou uma mudança estratégica e organizacional nas centrais de atendimento, como eram chamados, até o início da década de 2000, os locais onde os atendentes realizavam contatos por telefone com os clientes. Além dos tradicionais serviços de vendas, as centrais passaram a agregar um número ainda maior de serviços, com o uso de mídias diversas, passando a ser denominadas *contact centers*.

O novo termo designa a prestação de serviços integrados e de maior complexidade, com base em um número maior de informações sobre os consumidores, tais como: renda, local de residência, faixa etária, escolaridade e periodicidade e tipologia das compras. Os novos métodos de gestão da informação permitiram a manipulação de bancos de dados cada vez mais complexos, capazes de cruzar preferências e traçar o perfil do potencial consumidor, adequando-se ao novo regime de acumulação flexível (Harvey, 2004; Benko; Pecqueur, 2001).

Por fim, como ressaltado inicialmente, aliada às políticas neoliberais e à emergência das técnicas da informação, a financeirização da economia está entre os três principais vetores da globalização. Como asseveram Harvey (2004) e Arrighi (1996), nos momentos de crise estrutural do capitalismo, como a que vivenciamos desde a década de 1970, o capital excedente busca incessantemente novas formas de valorização, como aquelas possibilitadas pelos investimentos e especulações financeiras. Como destaca Chauí (2013, p. 125), o deslocamento do poder de decisão do capital industrial para o financeiro se tornou o centro nervoso do capitalismo, com o aumento da desvalorização do trabalho produtivo e o privilégio à mais abstrata e fetichizada das mercadorias: o dinheiro.

É importante destacar o papel dos *private equity*¹ no ramo de teleatendimento. Mudanças regulatórias feitas pelo Estado brasileiro, no início da década de 2000, tornaram lícito o registro dos fundos de *private equity*, que deixaram de ser considerados investidores estrangeiros e passaram a desfrutar de isenções fiscais sobre os ganhos de capital. Com isso, os fundos financeiros adquiriram ações das principais empresas brasileiras, entre elas, as de teleatendimento.

Em 2010, por exemplo, o fundo americano Apax Partners, tornou-se acionista majoritário da empresa de teleatendimento e tecnologia da informação Tivit. Outro fundo de investimento americano, o Bain Capital, adquiriu, em 2012, a empresa Atento, antiga subsidiária do grupo Telefônica, por US\$ 1,3 bilhão (Atento [...], 2013).

Assim como em outros setores, a aquisição de empresas por fundos financeiros representa a ampliação das possibilidades de acumulação para um pequeno grupo de especuladores. Os planos de aquisição são viabilizados pela alta capacidade de endividamento dos fundos, assegurada pela facilidade de obterem empréstimos com custo reduzido no mercado internacional. Para fazer com que as empresas adquiridas cresçam rapidamente, os *private equity* contraem dívidas muito maiores do que qualquer empresa estaria disposta a suportar.

O atual período da globalização, caracterizado pela associação entre a ideologia e as políticas neoliberais, as técnicas da informação e a financeirização da economia, é o contexto em que se expandem as atividades de *contact center*. Sua distribuição territorial é a expressão da apropriação do desenvolvimento geográfico desigual (Smith, 1988; Harvey, 2006) pelos representantes do capital. A rápida propagação das operações no mercado brasileiro e mundial não seria possível, com tamanha intensidade e profusão, sem a associação entre os eventos de ordem técnica e política supracitados.

A metrópole de São Paulo e a dialética das forças de centralização e dispersão

Como formas espaciais complexas, mais por suas contradições do que por sua dimensão, as metrópoles dos países periféricos se constituem como a expressão da subordinação de formações socioespaciais dependentes da dinâmica dos centros da economia

¹ *Private equity* é um tipo de atividade financeira pela qual instituições investem em empresas com o objetivo de obter lucro ao vender sua participação em curto espaço de tempo. São considerados investimentos de alto risco e com altas expectativas de retorno.

mundo capitalista (Santos, 1977). Na metrópole de São Paulo, as contradições são reforçadas pela presença de modernos sistemas técnicos que viabilizam a fluidez das grandes empresas, em meio à reduzida mobilidade de enorme contingente de desempregados e subempregados.

Como principal nó da rede de circulação e de comunicação do país, São Paulo centraliza o poder de comando de processos produtivos dispersos no território brasileiro. As contradições entre as forças centrípetas e centrífugas (Santos; Silveira, 2001, p. 303) se expressam espacialmente, isto é, em cada período, essas forças de aglomeração e de dispersão contribuem para as atualizações da divisão territorial do trabalho e se impõem de maneira diferente para cada agente.

A maior parte das empresas de *contact center* mantêm suas unidades que prestam serviços mais complexos em áreas com maior “densidade informacional” (Santos, 1996, p. 205), isto é, em pontos facilmente conectados com as demais partes do globo. Já as centrais de atendimento (unidades de operação) normalmente se localizam em áreas desvalorizadas, onde os salários pagos aos operadores são menores, as oportunidades de emprego são escassas e um grande contingente de trabalhadores, sobretudo de mulheres jovens, se submete às condições precárias de trabalho nos *contact centers*.

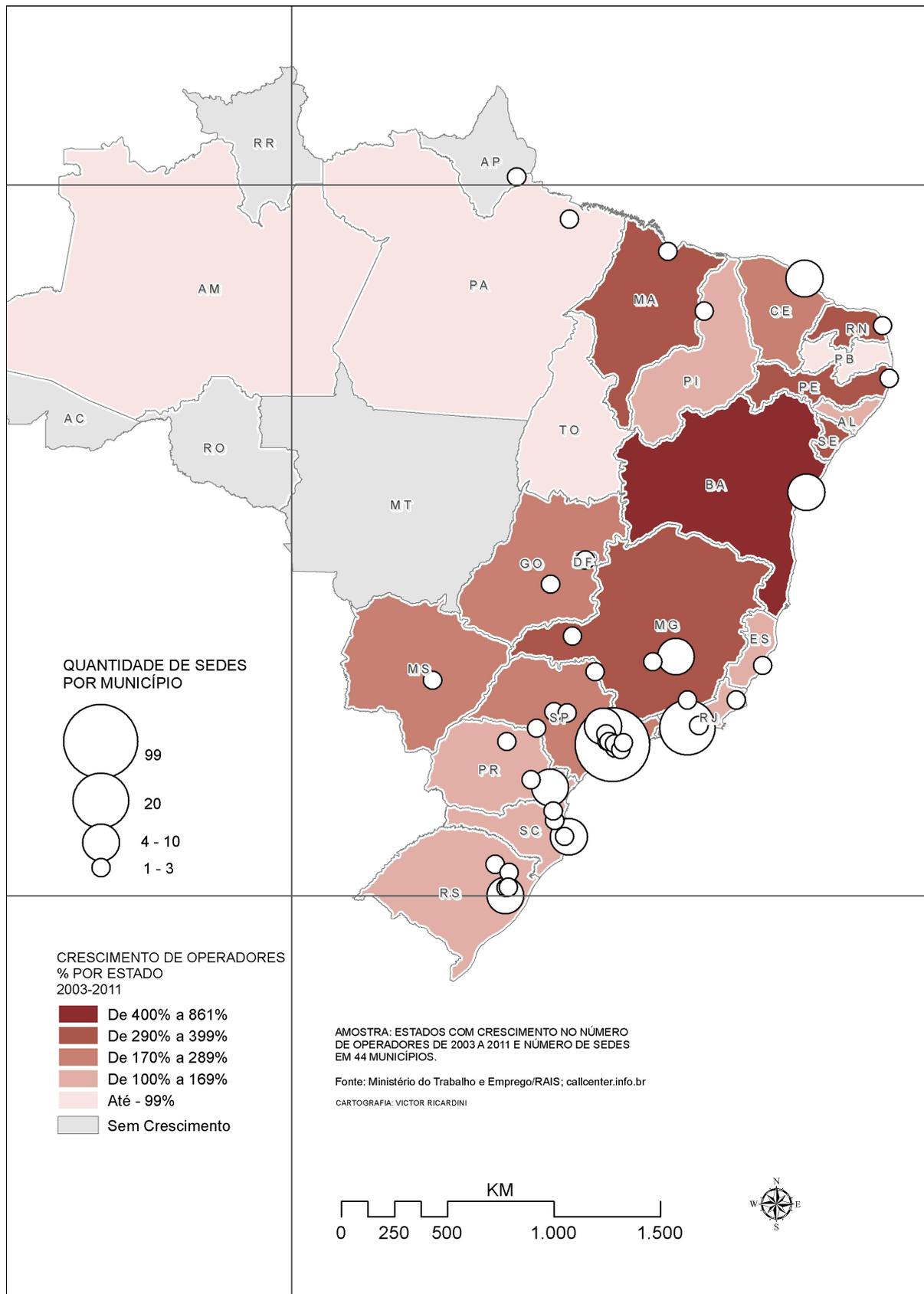
As empresas de *contact center* instaladas na metrópole São Paulo utilizam-se da sinergia organizacional e aproveitam da proximidade com os clientes para o sucesso de seus negócios. Os centros difusores de inovação, as instituições financeiras e as empresas de consultoria jurídica e de recursos humanos também constituem importantes fatores de aglomeração para o ramo de teleatendimento. Os contratos com ganhos em escala dependem de grande contingente de funcionários, por isso as operações são geralmente instaladas em áreas próximas aos centros universitários, onde há intensa circulação de pessoas com o perfil do trabalhador requerido pelas empresas.

Os altos custos relativos de produção na metrópole, decorrentes do valor do aluguel, dos salários, além do transporte e da alimentação estão entre os fatores que contribuem para a dispersão das unidades de operação. O salário médio de um operador na metrópole de São Paulo, em 2011, foi de R\$ 849,72, enquanto em Ourinhos (SP), no interior do estado, foi de R\$ 679,15 e em Caruaru, no agreste pernambucano, de apenas R\$ 581,27 (MTE/Caged, 2013). Os incentivos fiscais e territoriais (terrenos e infraestrutura) ofertados por outros municípios e estados e a menor concorrência com os demais empregadores também são fatores relevantes para a dispersão das unidades de produção das empresas de *contact center*.

Em 2013, das 206 empresas de *contact center* existentes no país, 99 mantinham sua sede na metrópole de São Paulo (Callcenter [...], 2013), confirmando seu poder de comando. O Mapa 1 dá o número de sedes das empresas de *contact center* por município e o crescimento percentual do número de operadores por estado.

Mapa 1

Número de sedes de empresas de *contact center* por município (2013) e crescimento percentual dos operadores por estado (2003-2011)



fonte: Almeida (2013).

ALMEIDA, M. C.

Entre 2003 e 2011, o crescimento percentual de operadores foi expressivo na maior parte dos estados da região Nordeste, especialmente na Bahia, com aumento superior a 850%. Entre os dez estados brasileiros com maior percentual de crescimento no período, seis se localizavam na região e obtiveram acréscimo superior a 280%. Todavia, apenas 7% das empresas mantinham sua sede no Nordeste.

No mesmo período, a metrópole de São Paulo também obteve um crescimento significativo de cerca de 250% no número de operadores, porém, inferior ao dos estados nordestinos e ao próprio interior do estado paulista, de 335%.

Os dados demonstram que ao mesmo tempo em que há uma crescente dispersão espacial das unidades de operação dos *contact centers*, há também uma centralização do controle na metrópole de São Paulo, com quase 50% das sedes, sobretudo, das grandes empresas.² Depois de São Paulo, a metrópole do Rio de Janeiro se destaca pela presença de 20 sedes de empresas de *contact center*, seguida por Belo Horizonte, com dez, e Curitiba, com sete sedes.

Portanto, a divisão territorial do trabalho dos *contact centers* demonstra o papel de comando da metrópole de São Paulo e a tendência à dispersão das operações para áreas com menores custos de produção, como as cidades menores e as capitais da região Nordeste.

Como desmistifica Smith (2007, p. 24), a desconcentração territorial das atividades não significa necessariamente descentralização do controle:

[...] é um clichê sugerir que a revolução nas tecnologias de comunicação levará a uma descentralização espacial dos escritórios. Geralmente as atividades de escritórios que são descentralizadas são os sistemas de operações mais rotineiras [...] menos comum é a suburbanização dos centros decisórios como sedes das empresas e de órgãos governamentais.

O papel de comando da metrópole paulistana é reforçado ainda mais pela centralização do capital. 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 comando é potencializada e a capacidade de emitir ordens e informações para lugares distantes se torna cada vez maior. Para Smith (2007, p. 23), a centralização do capital conduz a uma dialética da centralização e descentralização espacial. As tendências aparentemente opostas de “aglomeração das sedes e de descentralização das fábricas industriais e de comunicação [...] é a expressão espacial da divisão do trabalho no interior da chamada economia dos serviços”.

Entretanto, nem sempre a localização das operações é uma decisão exclusiva das empresas de *contact center*. Alguns clientes exigem que as operações permaneçam instaladas em locais previamente definidos, principalmente em grandes metrópoles. Na prestação de serviços para companhias aéreas, por exemplo, pode-se requisitar a instalação de *contact centers* em áreas de fácil acesso aos aeroportos, para que funcionários prestem assessoria ou acompanhem

2 As unidades de operação constituem as centrais de atendimento, também denominadas sites. Nelas se executam os serviços, com o predomínio de atividades operatórias realizadas, na maior parte das vezes, por trabalhadores com baixa qualificação. As sedes das empresas reúnem o poder decisório e as atividades de coordenação das ações a partir de um comando centralizado. Quanto às unidades de operação, localizam-se especialmente em áreas com menores custos de produção, enquanto as sedes das empresas dependem da presença de sistemas técnicos capazes de viabilizar os fluxos de dados corporativos, por isso se concentram nas metrópoles nacionais.

de perto as operações. É muito comum que as empresas-clientes solicitem a instalação de *sites* (centrais de atendimento) nas suas imediações, ou que não aceitem serem atendidas por operações localizadas em bairros periféricos ou em cidades distantes.

Essas reivindicações expõem as contradições entre a lógica das empresas de *contact center*, em busca de estratégias para a redução do custo de produção, por meio de localizações mais baratas, e as exigências das empresas-clientes, o que reforça o *status* exercido por determinados lugares.

Diferente da maioria dos países, onde os contratos são realizados a partir do número de chamadas efetuadas, independentemente do local de prestação do serviço, no mercado brasileiro, a contratação está vinculada à localização do *site* de operação. Inclusive, é comum a presença de gestores das empresas-clientes nas centrais de atendimento.

Como resposta, as empresas de *contact center* criam soluções virtuais para ludibriar as empresas-clientes, a fim de reduzir seus custos de produção nas metrópoles. Dentre elas, destacam-se o compartilhamento de sistemas técnicos, as operações-vitrine e o transbordo de chamadas.

Como exemplo do compartilhamento de sistemas técnicos, a empresa Atento,³ contrariando a tendência de dispersão territorial das operações e atendendo a solicitações das empresas-clientes, construiu duas unidades otimizadas na metrópole de São Paulo. As novas centrais não necessitam de toda a infraestrutura tecnológica (*datacenters*, gerenciador e gravador de chamadas etc.), já que as compartilham com a antiga unidade também localizada em São Paulo.

Outra prática utilizada é a manutenção de um *show room*, ou “operação vitrine”, para demonstrar o funcionamento das operações. Algumas empresas, apesar de não manterem unidades em São Paulo, mantêm um *show room* na metrópole para apresentar às empresas-clientes. O objetivo central das firmas é contemplar as exigências de alguns gestores corporativos que valorizam o contato direto com as instalações para o fechamento dos contratos.

Outro importante exemplo é o “transbordo”, isto é, a transferência de chamadas para as centrais com menores custos de produção. A base para o cálculo do preço dos serviços é sempre uma central com maior custo de operação, geralmente localizada na metrópole de São Paulo. Desse modo, a empresa-cliente paga como se o serviço fosse prestado a partir de São Paulo, porém, ao transferirem as chamadas, os *contact centers* lucram ainda mais com os menores custos de produção dos demais lugares.

Se por um lado, os exemplos analisados demonstram novas formas de apropriação das vantagens de se localizar na metrópole, por outro lado, sua capacidade de emitir ordens para lugares distantes também é ampliada. Para Silva (2001, p. 30), o papel de comando da metrópole de São Paulo na organização do território brasileiro é reforçado por sua capacidade de produção e transmissão da informação. Segundo a autora, a emissão de mensagens, ideias e ordens garante à metrópole a regulação de um crescente número de tarefas territorialmente dispersas.

As centrais de atendimento instaladas em outras áreas, como no Nordeste brasileiro, são remotamente controladas pelas sedes das empresas em São Paulo. Ao mesmo tempo, as operações mais complexas são rotineiramente transferidas das outras áreas para a metrópole. Nesse sentido, a dialética da centralização e da desconcentração conduz à constante recriação de “ajustes espaciais” (Harvey, 2006) para a ampliação da reprodução do capital.

³ A Atento é a segunda maior empresa de *contact center* do mercado brasileiro. Foi criada pela empresa espanhola Telefônica, que entrou no Brasil com a privatização das telecomunicações, no final dos anos 1990.

A “guerra entre os lugares” e a migração das operações para o interior e para o Nordeste

Apesar de São Paulo e as demais metrópoles brasileiras ainda concentrarem o maior número de operadores de *contact center*, algumas cidades do interior dos estados apresentam um ritmo percentual de crescimento superior ao das áreas metropolitanas. As empresas têm demonstrado um interesse crescente por essas cidades, que muitas vezes desempenham papel de intermediação na rede urbana (Sposito, 2004).

Esses centros urbanos não metropolitanos passaram a fazer parte das estratégias de localização das corporações, constituindo-se como os mais agressivos na “guerra entre os lugares” (Santos, 1994; 1996; 1999; Vainer, 2007). Na competição pelos investimentos, as cidades são ofertadas por meio de uma série de incentivos territoriais. Além dos benefícios 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 estaduais” (Castillo; Toledo Junior; Andrade, 1997, p. 83).

Como resultado, além da diminuição da arrecadação, os investimentos em infraestrutura para atender à demanda das empresas fragmentam o território e promovem a exclusão da maior parte da população. Segundo Vainer (2007, p. 13), assim como 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 grande saída para algumas cidades brasileiras. Eles são considerados a porta de entrada para o primeiro emprego e a solução para o problema da baixa qualificação profissional dos jovens.

Uma característica comum entre os municípios escolhidos é o significativo número de pessoas com a escolaridade requerida pelas empresas: jovens com ensino médio completo, geralmente matriculados no ensino superior. A escolaridade da população é um fator especialmente relevante para a definição do local de instalação dos *contact centers*, já que os operadores necessitam ter habilidades mínimas para a realização dos atendimentos.

Contudo, a redução dos custos do trabalho é o fator mais relevante para a instalação das empresas. Nos estados da região Sul do Brasil, a remuneração dos operadores, em dezembro de 2011, estava entre os mais altos do país, variando de R\$ 828,78 no Rio Grande do Sul a R\$ 898,32 no Paraná. Já os estados da região Nordeste detinham as menores remunerações. Na Bahia, estado da região com o maior número de operadores, o salário era de R\$ 687,81, diminuindo para R\$ 638,41 em Pernambuco, menor remuneração entre os estados brasileiros (MTE/Caged, 2013).

Além dos salários menores, a diminuição dos custos do trabalho ocorre também pela diminuição da rotatividade dos operadores, isto é, pelo aumento do tempo de permanência dos trabalhadores na empresa. Com isso, a atração das cidades menores e das capitais dos estados da região Nordeste se deve ao maior “comprometimento” dos trabalhadores. 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% (Descentralização [...], 2013).

A alta rotatividade representa maiores gastos com o treinamento dos operadores e a necessidade de mais 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” (Descentralização [...], 2013). A média de permanência no emprego de um operador na metrópole 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).

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* (Camarotto, 2011). A expressão não faz referência às benesses decorrentes do crescimento econômico nordestino tão anunciado pela mídia e pelos governos estaduais e federal. Ao contrário, se trata do uso do desenvolvimento geográfico desigual do território brasileiro. A disponibilidade de enorme contingente de jovens com poucas possibilidades de emprego e vastas aspirações profissionais abre o caminho para a cólera competitiva das empresas.

Em 2011, a região Nordeste ultrapassou os estados do Sul do Brasil com 16% das posições de atendimento (PA), se tornando a segunda principal região em concentração das operações no país, atrás apenas da região Sudeste.

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

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

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” (Contax [...], 2013).

Os altos índices de desemprego e informalidade da população economicamente ativa do Nordeste concorrem para a subordinação dos jovens às vagas oferecidas pelos *contact centers*. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Salvador e Recife lideravam os índices de desemprego entre as Regiões Metropolitanas do país 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 quase 20% da população economicamente ativa em ambas as Regiões Metropolitanas.

Apesar de inferior à do Sudeste, a rotatividade dos operadores na região Nordeste está entre as mais altas, quando comparada a outros setores empregadores. As empresas de *contact center* usam esse fato com objetivos econômicos e políticos. 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 do Sudeste.

Como esclarece Araújo (2007, p. 5), 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”. Como adverte Smith (1988), a manutenção de baixos salários, como os verificados nas empresas de *contact center* no Nordeste, expõe uma contradição fundamental inerente ao processo de acumulação.

A opressão dos jovens, vítimas de condições precárias nas centrais de atendimento nordestinas, os condena ao trabalho desprovido de sentido, reduzido ao fazer compulsório, distante de seu caráter humanizador. Durante pesquisa de campo no Sindicato dos Operadores de Telemarketing e Trabalhadores nas Empresas de Telemarketing de Pernambuco (Sintelmarketing – PE), em Recife, no ano de 2013, foram recorrentes as reclamações das trabalhadoras: punições pelas faltas justificadas para acompanhamento dos filhos em consultas médicas e internações hospitalares; perseguição aos trabalhadores sindicalizados; vigilância e o impedimento de pausas para ir ao banheiro; controle da duração e do número de chamadas realizadas; pressões para o cumprimento de metas de vendas; entre outras. Como decorrência era comum a notificação no Sindicato de diversos problemas de saúde dos trabalhadores, como: depressão; distúrbios do sono; dores de cabeça e lesões por esforço repetitivo.

Para Antunes (2009, p. 232), “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”. 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. Como demonstrado, a exploração dos operadores de *contact center* na região Nordeste evidencia as contradições entre um uso corporativo da infraestrutura e dos sistemas técnicos modernos e a miséria dos operadores, expressa pela constante intensificação da precarização do trabalho.

A escala geográfica: tempo e espaço de luta

Dentre as implicações das precárias condições de trabalho nas centrais de atendimento estão a individualização da conduta dos trabalhadores e a exaltação da competitividade em detrimento da solidariedade. Os constrangimentos e o não reconhecimento de que seu trabalho resultará em desenvolvimento profissional acabam por completar a alienação, isto é, o estranhamento dos trabalhadores em relação ao produto de sua atividade.

Em seus pressupostos marxianos, a alienação é analisada por Mészáros (2006[1970]) como um conceito-chave para a compreensão da reificação das relações sociais de produção. A força de trabalho se torna uma mercadoria e o próprio homem é transformado em coisa, objeto de consumo. Como decorrência do complexo processo de alienação, “o homem está alienado do homem, ou seja, dos outros homens, está estranhado de sua condição humana” (Mészáros, 2006 [1970], p. 20).

Alienado de sua condição e desprovido do sentimento de pertencimento à classe trabalhadora, as antigas formas de mobilização são então dilaceradas. As alternativas para a transgressão das regras do capital, ou, dito de outro modo, para a “superação da alienação”, estão cada vez mais nos interstícios da opressão que impera nas centrais de atendimento. Para os representantes do capital, a mundialização de um sistema técnico hegemônico a favor de seus benefícios, amplia sua “escala de ação” e os autoriza a transpor antigas barreiras.

Ao analisar a força desigual dos agentes e a respectiva abrangência de suas ações, Smith (1988; 2004) propõe a ideia de *jumping scales*. Trata-se da força de determinado agente para transcender sua escala de origem, desde o local até o global.

Para o autor (Smith, 1988; 2004), o debate acerca da noção de escala revela como as diferentes estratégias políticas são espacializadas e, nesse sentido, contribui para a compreensão do campo de forças que se estabelece nas novas relações de trabalho cada vez mais mediadas pela tecnologia. Na mesma perspectiva, Swyngedouw (1997, p. 132), afirma que a escala é a arena ao redor da qual coreografias do poder socioespacial são promulgadas e executadas. Essa nova arena para pensar e agir, segundo o autor, não é local nem global, mas tece uma rede que está enraizada no local e, simultaneamente, estende seu alcance para escalas mais amplas.

As tensões, os conflitos e as forças [...], a cidade, a região, e o globo dão forma a uma geometria de poder em constante transformação, organizados em um perpétuo deslocamento e numa configuração escalar sempre contestada (Swyngedouw, 2004, p. 147).

A compreensão da escala como campo de forças, como uma dimensão socialmente construída, e por isso temporária, chama atenção para sua importância como manifestação da extensão das ações. Nessa perspectiva, Smith (1988) propõe que os conflitos entre capital e trabalho têm expressão em diversas escalas: nacional, regional, local e corpórea.

Na escala nacional, durante uma greve contra as condições precárias de trabalho impostas pela empresa Atento, o uso da técnica conduziu à fragilização do movimento dos trabalhadores. A empresa, que era a maior companhia atuando no mercado brasileiro na época (em 2005), usou a transferência de chamadas para outra unidade e pôde dar continuidade aos atendimentos, desmobilizando a luta dos trabalhadores, mesmo após 40 dias de paralisação.

A ampliação da escala de ação da empresa por meio da flexibilidade técnica é um bom exemplo de *jumping scales*. A Atento tem filiais em 17 países e só no Brasil dispõe de cerca de 30 unidades de operação, distribuídas em sete estados da federação. Suas estratégias espaciais em busca de maiores vantagens e a integração entre as diferentes unidades garantem a ampliação da acumulação para a empresa.

Na perspectiva regional, a escala de ação dos trabalhadores também é reduzida pela dificuldade de integração entre os sindicatos. Ao invés de pautas comuns, a disputa pelo grande contingente de trabalhadores do ramo de telemarketing tem resultado na fragmentação das centrais sindicais. Em Recife, por exemplo, o Sindicato dos Operadores de Telemarketing e Trabalhadores nas Empresas de Telemarketing de Pernambuco (Sintemarketing – PE) concorre com o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Pernambuco (Sinttel) para a representação dos trabalhadores.

Na metrópole de São Paulo, apesar do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing (Sintratel) ter sido reconhecido, no ano 2000, pelo Ministério do Trabalho e Emprego, como o representante dos operadores em *telemarketing*, ainda há a contestação do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações no Estado de São Paulo (Sintetel – SP).

Na escala local, os trabalhadores são vítimas de perseguições decorrentes da sindicalização. São comuns os relatos de operadores demitidos após a empresa ter constatado sua participação nos movimentos sindicais. A mudança de horário sem justificativa e o isolamento nas centrais de atendimento também são estratégias comuns para desmobilizar a luta dos trabalhadores, como verificado em trabalhos de campo realizados na cidade de Recife-PE.

Ainda no que tange à expressão das tensões entre o trabalho e o capital na escala local, a articulação entre as empresas para o controle do trabalhador demonstra a ampliação de sua escala de ação. Com a justificativa de redução da rotatividade, tem sido recorrente a elaboração de uma “lista negra” dos funcionários com baixo tempo de permanência no emprego, utilizada como estratégia para a repressão dos trabalhadores. A atuação das empresas é incoerente, já que a alta rotatividade é utilizada, como anteriormente mencionado, a favor do capital, para a coação dos operadores e a manutenção dos baixos salários. Entretanto, o registro e o possível compartilhamento de informações sobre a conduta dos funcionários intensifica o controle exercido pelas empresas.

Por fim, na escala corpórea, a pressão cotidiana resulta na exaustão e em enfermidades decorrentes do estresse físico e psíquico. As solicitações de dispensas médicas e os diagnósticos de depressão são recorrentes, além de situações extremas, como o falecimento de uma operadora decorrente de um ataque cardíaco durante a realização de um atendimento na empresa Contax, em Recife (Mulher [...], 2011).

Como propõe Smith (1988, p. 196), “as escalas por si mesmas não são fixas, mas se desenvolvem (aumentando suas angústias e problemas correlatos) dentro do desenvolvimento do próprio capital”. Como um elemento fundamental para a compreensão do desenvolvimento desigual, as escalas são permeáveis e também se constituem como produto do capital internacional, já que são por ele moldadas. Ao mesmo tempo, como campo de forças, elas expressam também a contestação, o equilíbrio sempre temporário e, assim, a esperança de uma nova possibilidade de mudança. Aos trabalhadores resta o desafio da persistente busca de novos caminhos para a luta.

Considerações finais

A divisão territorial do trabalho das empresas de *contact center* mostra como se apropriam as condições técnicas e políticas em favor da reprodução ampliada do capital. No que tange às condições técnicas, as estratégias corporativas são viabilizadas por sistemas informacionais que permitem centralizar o controle nas sedes das empresas, geralmente instaladas nas principais metrópoles do país. Seletivamente instalada no território brasileiro, a infraestrutura favorece a comunicação dos dados corporativos, facilitando o estabelecimento de unidades operacionais nos pontos que mais interessam ao capital.

A submissão dos lugares à divisão do trabalho particular das empresas intensifica as disparidades, e a restrição do acesso à informação, que relega a maior parte da população, é apenas uma dimensão da desigualdade social e da exclusão que impede os indivíduos de terem uma vida mais justa. Como afirma Vainer (2007, p. 5), os processos de privatização de setores estratégicos, ao lado da fragilidade ou da falta 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, se constitui uma relação inédita entre o Estado e o mercado global: as normas passam a representar ajustes, especialmente no âmbito financeiro, para atender às demandas do capital (Sassen, 2010). Nesses termos, vemos a “autoridade privada” ditando normas, o que, como demonstrado, tem consequências diretas na vida dos trabalhadores. Ao invés da proclamada desregulamentação, o que ocorre são novas formas de governança, novas regulações. Segundo Peck (2003, p. 223), “as realidades da reestruturação do Estado são mais complexas do que as leituras inevitavelmente estilizadas de processos como a ‘desregulamentação’, ‘privatização’, ‘neoliberalismo’ e ‘esvaziamento’ normalmente 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” forçada entre os trabalhadores. Para Smith (1988, p. 177), “com as comunicações eletrônicas e por 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 (Marx, 2013, p. 409) do chão da fábrica e transformou o trabalhador coletivo num potencial meio para a 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 permitia ampliar a acumulação e reduzir os 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, combinam-se um sistema técnico capaz de unificar os pontos escolhidos pelo capital e adaptá-los a seus fins e um sistema de valores sociais, políticos e culturais que consente no uso privado dos recursos comuns.

Referências

- ABT/PUC-SP. Associação Brasileira de Telesserviços. *Relatório da indústria de Call Centers no Brasil*, 2005. Disponível em: <<http://www.abt.org.br>>. Acesso em: 8 nov. 2014.
- ALMEIDA, M. C. *Em outro ponto da rede: desenvolvimento geográfico desigual e o “vaivém” do capital nas operações de contact center*. Tese (Doutorado em Geografia Humana) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.
- ANTUNES, R. Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho?. In: _____; BRAGA, R. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 231-238.
- ARAÚJO, T. B. A máquina da desigualdade. *Le Monde Diplomatique Brasil*, São Paulo, p. 6-9, 8 nov. 2007.
- ARRIGHI, G. *O longo século XX*. São Paulo: Unesp, 1996.
- ATENTO se reestrutura e contrata. *Valor Econômico*, São Paulo, 28 fev. 2013. Empresas e Tecnologia.
- BENKO, G.; PECQUEUR, B. Os recursos de territórios e os territórios de recursos. *Geosul*, Florianópolis, v. 16, n. 32, p. 31-50, 2001.
- CALLCENTER.INFBR.2013. *Ranking*. Disponível em: <<http://ranking.callcenter.inf.br>>. Acesso em: 8 nov. 2014.
- CAMAROTTO, M. Nordeste é “Nova Índia” para setor de *call center*. *Valor Econômico*, 2011. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/empresas/993338/nordeste-e-%E2%80%9Cnova-india%E2%80%9D-para-setor-de-call-center>>. Acesso em: 8 nov. 2014.
- CASTILLO, R. A. Sistemas técnicos atuais e organização do território brasileiro. *Redes corporativas e competitividade territorial*, 2003. Mimeo.
- _____; TOLEDO JUNIOR, R.; ANDRADE, J. Três dimensões da solidariedade em geografia. Autonomia político territorial e tributação. *Revista Experimental*, São Paulo, ano III, n. 3, p. 69-99, 1997.
- CENSO DEMOGRÁFICO/IBGE, 2012. Disponível em: <<http://www.censo2010.ibge.gov.br>>. Acesso em: 8 nov. 2014.
- CHAUÍ, M. Uma nova classe trabalhadora. In: SADER, Emir (Org.) *10 anos de governos pós-neoliberais no Brasil: Lula e Dilma*. São Paulo: Boitempo, 2013. p. 123-134.
- CONTAX. *Relatório Anual*, 2013. Disponível em: <http://ri.contax.com.br/contax/web/arquivos/Contax_RelAtividade_20120801_port.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2013.
- CONTAX terá 60% dos atendentes no Nordeste. *Valor Econômico*, São Paulo, 13 ago. 2013. Empresas e Tecnologia.

- DESCENTRALIZAÇÃO: São Paulo descobre o Brasil. *Revista Consumidor Moderno*, 3 maio 2013.
- DIAS, L. C. Os sentidos da rede: notas para discussão. In: _____; SILVEIRA, R. L. *Redes, sociedades e territórios*. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2005. p. 11-28.
- _____. Redes: emergência e organização. In: *Geografia: conceitos e temas*. CASTRO, I. E.; GOMES, P. C.; CORRÊA, R. L. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1995. p. 141-162.
- FIORI, J. L. *60 lições dos 90: uma década de neoliberalismo*. São Paulo: Record, 2001.
- HARVEY, D. *O novo imperialismo*. São Paulo: Loyola, 2010.
- _____. *The limits to capital*. London: Verso, 2006.
- _____. *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola, 2004.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Cidades*: Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/link.php?codmun=314810>>. Acesso em: 8 nov. 2014.
- ISNARD, H. *O espaço geográfico*. Coimbra: Almedina, 1982.
- MARX K. *O capital: crítica da economia política*. São Paulo: Boitempo, 2013[1867]. Livro I: O processo de produção do capital.
- MÉSZÁROS, I. *A teoria da alienação em Marx*. São Paulo: Boitempo, 2006[1970].
- MTE/CAGED. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Cadastro Geral de Empregados e Desempregados. *Classificação Brasileira de Ocupações*. Brasília, 2014. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/portal-pdet/o-pdet/registros-administrativos/comparativo-rais-x-caged.htm>>. Acesso em: 13 nov. 2014.
- _____. 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: 8 nov. 2014.
- MTE/RAIS. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Relação Anual de Informações Sociais. *Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda*. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/rais/>>. Acesso em: 13 nov. 2014.
- MULHER morre após passar mal dentro de empresa de *telemarketing* no Recife. *Nordeste10*, Recife, 3 ago. 2011. Grande Recife Política.
- PECK, J. Geography and public policy: constructions of neoliberalism. *Progress in Human Geography*, v. 27, n. 2, p. 222-232, 2003.
- _____; TICKEL, A. Neoliberalizing Space. In: BRENNER, N.; THEODORE, N. (Eds.). *Spaces of Neoliberalism: Urban Restructuring in North America and Western Europe*. Malden: Blackwell Publishing, 2002. p. 33-57.

- PRAUN, L. A reestruturação negociada na Volkswagen: São Bernardo do Campo. In: ANTUNES, R. (Org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006.
- SANTOS, M. Guerra dos lugares. *Folha de S.Paulo* 8 ago. 1999.
- _____. *Espaço e método*. São Paulo: Nobel, 1997.
- _____. *A natureza do espaço: técnica e tempo, razão e emoção*. São Paulo: Hucitec, 1996.
- _____. *Por uma economia política da cidade: o caso de São Paulo*. São Paulo: Educ/Hucitec, 1994.
- _____. Sociedade e espaço: a formação social como categoria e como método. *Boletim Paulista de Geografia*, n. 54, p. 81-100, 1977.
- _____; SILVEIRA, M. L. *O Brasil: território e sociedade no início do século XXI*. Rio de Janeiro: Record, 2001.
- SASSEN, S. *Sociologia da globalização*. Porto Alegre: Artmed, 2010[2007].
- SILVA, A. B. *São Paulo, produção de informações e reorganização do território brasileiro*. Tese (Doutorado em Geografia Humana) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.
- SMITH, N. Gentrificação, a fronteira e a reestruturação do espaço urbano. *Geosp – Espaço e Tempo*, São Paulo, n. 21, p. 15-31, 2007.
- _____. Scale Bending and the Fate of the National. In: SHEPPARD, E.; MCMASTER, R. B. (Eds.). *Scale and Geographic Inquiry: Nature, Society, and Method*. Malden: Blackwell Publishing, 2004. p. 192-212.
- _____. *Desenvolvimento desigual: natureza, capital e a produção de espaço*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1988.
- SPOSITO, M. E. *O chão em pedaços: urbanização, economia e cidades no estado de São Paulo*. Tese (Livre Docência em Geografia) – Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente, 2004.
- SWYNGEDOUW, E. Scaled geographies: Nature, Place, and the Politics of Scale. In: SHEPPARD, E.; MCMASTER, R. B. (Eds.). *Scale and Geographic Inquiry: Nature, Society, and Method*. Malden: Blackwell Publishing, 2004. p. 129-153, 2004.
- _____. Neither global nor local: ‘Glocalization’ and the Politics of Scale. In: COX, K. (Ed.). *Spaces of Globalization*. New York: Guilford Press, 1997. p. 137-166.
- TELEMARKETING em Pernambuco: pior salário do país! *Sintelmarketing-PE*, Jornal do Sindicato, 3 mar. 2010. Disponível em: <http://sintelmarketing.blogspot.com.br/2010_03_01_archive.html>. Acesso em: 8 nov. 2014.
- VAINER, C. Fragmentação e projeto nacional: desafios para o planejamento territorial. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM PLANEJAMENTO URBANO E REGIONAL, 12., Belém, 2007. *Anais...* Belém: Anpur, 2007.

VENCO, S. B. Novos espaços de produção, novos proletariados não operários? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA, 13., 2007, Recife. *Anais...* Recife, 2007. p. 1-15. Disponível em: <http://www.sbsociologia.com.br/portal/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=151&Itemid=171>. Acesso em: 18 nov. 2014.