



Associação
Brasileira de
Telesserviços

Impactos da Desoneração da Folha de Pagamentos

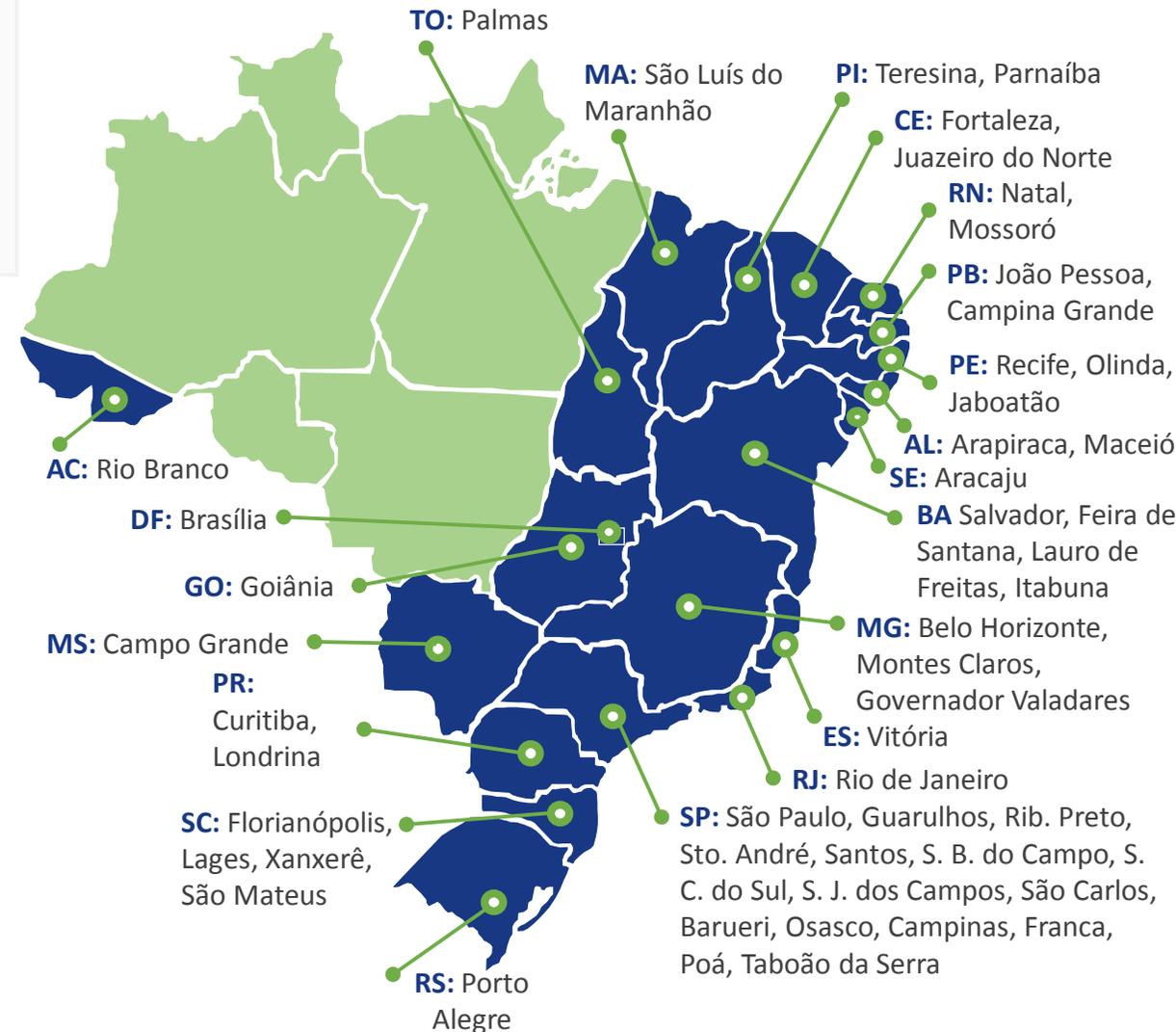
Setor de Call Center

06 de junho de 2017

O setor empregou **1,5 milhões de trabalhadores formais** em 2016, sendo **440 mil colaboradores** das empresas associadas à ABT

Fontes: PNAD, CAGED, RAIS/MTE, Frost & Sullivan - Analysis of the Contact Center Outsourcing Services Market in Latin America. 2016.Aug

A **Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)** representa as empresas do setor no Brasil. São empresas multinacionais, nacionais, de capital aberto, fechado, de pequeno e grande porte



O Call Center está presente no dia-a-dia de todo brasileiro, seja em casa ou no trabalho, ou até em atendimentos médicos



Perfil dos trabalhadores



65 mil trabalhadores das empresas associadas cursam o ensino superior

O setor de *contact center* **qualifica jovens em primeiro emprego**, promovendo sua **ascensão social** e melhorando **sua empregabilidade** em outros setores

Filhos
52,4%

Chefes de família
19,8%

Cônjuges
18,7%

Outros
9,0%



Fonte: PNAD/IBGE 2016.



Jornada de trabalho



Jornada de
Contact Center

36,4 horas semanais



Jornada de
outras atividades
comumente terceirizadas*

43,0 horas semanais

Jornada reduzida significa maior **tempo para os estudos** e **qualificação de mão de obra**

Fonte: RAIS/MTE, 2012.

*Nota: inclui Recursos Humanos e Serviços de Limpeza e Segurança.

Efeitos das Medidas de Desoneração da Folha de Pagamentos

No período da desoneração (2012-2016), o setor de call center*:

- Gerou mais de **73 mil novos empregos**
- Investiu cerca de **R\$ 1,3 bilhão** em centrais de atendimento
- Construiu **37 novas plataformas**



Goiânia/GO

**Apenas associadas ABT. Fonte: Associação Brasileira de Telesserviços*



Taboão da Serra/SP



Florianópolis/SC



Rio de Janeiro/RJ



Montes Claros/MG



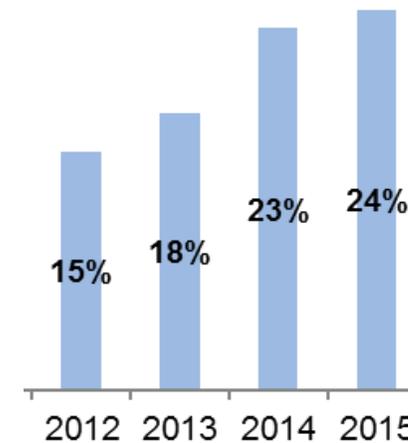
Lages/SC

Efeitos das Medidas de Desoneração da Folha de Pagamentos

Empregos criados em **todas as regiões**, com crescimento da participação do **NE**: de **15% para 24% entre 2012 e 2015**

Fontes: CAGED e RAIS/MTE

Nordeste



Nota: CNAE considerada 822 – Atividades de teleatendimento.
Fonte: RAIS/MTE. Levantamento feito pela LCA Consultores.



Arapiraca/AL



Feira de Santana/BA



Campina Grande/PB



Juazeiro do Norte/CE



Teresina/PI



Salvador/BA



Mossoró/RN



Rio Branco/AC



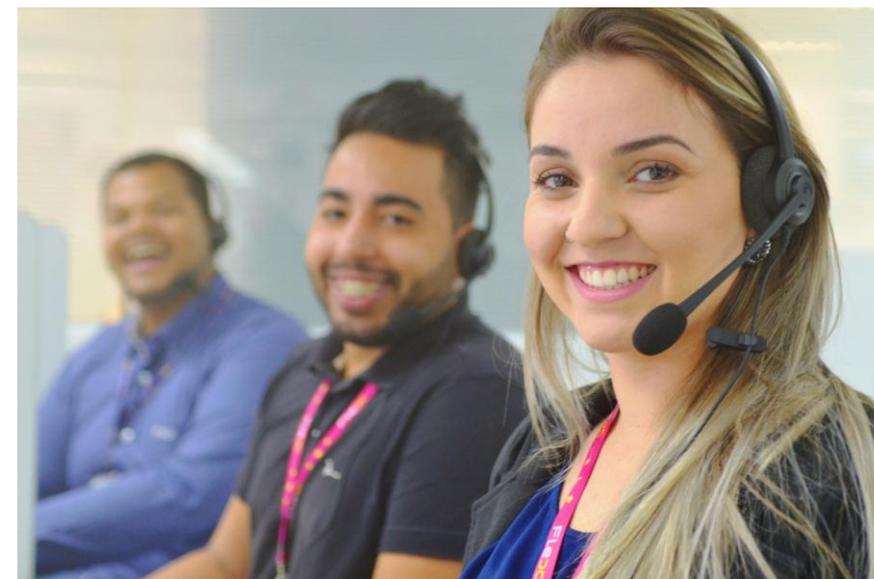
Recife/PE



Aracaju/SE

Resultados diretos da Desoneração:

- Aumento de empregos com carteira de trabalho
- Aumento da massa salarial
- Aumento de **R\$ 261 milhões na arrecadação** em impostos federais
- Ganho de **R\$ 4,6 bilhões na economia**
- Redução da informalidade



* Fonte: LCA, via modelo Matriz Insumo Produto. Foram utilizados os coeficientes estimados em Dallava e Orellano (2014) e os números de postos de trabalho da RAIS/MTE.

Setor intensivo em mão de obra: Folha de Pagamentos representa cerca de 75% dos custos

Ministro da Fazenda Henrique Meirelles, em 29/03/2017, referente ao corte da desoneração:

"Estamos corrigindo um processo do passado. Isso não gerou o efeito esperado [de geração de emprego]", afirmou. "Existe a preservação de alguns setores altamente geradores de mão de obra e para os quais, de fato, essa medida faz efeito."

Com o fim da desoneração, Call Center passará de 3% para aprox. 8% de impostos sobre a receita

- Subtração de cerca de **120 mil postos de trabalho**
- **Redução** da **arrecadação fiscal**
- Perda de **massa salarial de R\$ 125 milhões**
- Redução de **R\$ 1,3 bilhão na arrecadação de impostos**
- Queda de quase **25% de postos de trabalho**
- RESULTANDO EM **aumento dos preços dos serviços** para o consumidor final