



## O ESPAÇO METROPOLITANO DE LONDRINA - PR: A PRESENÇA DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES <sup>1</sup>

CUNHA, Wagner Eikiti Suzuki da<sup>2</sup>

### RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo demonstrar a importância dos serviços de telecomunicações presentes na cidade de Londrina, a partir da caracterização dos *call centers* localizados na cidade, que envolvem mais de três mil trabalhadores. Os serviços de telecomunicações são responsáveis por movimentar expressiva parcela na economia mundial e para atender a demanda da telefonia são necessários outros serviços como é o caso dos *call centers*. Por necessitarem de grande infraestrutura, qualificação profissional e mercado consumidor, se fazem presentes nas metrópoles. Nesse sentido, a presença destes serviços, dentre outros, também são importantes do ponto de vista de compreender como uma grande cidade vai sendo dotada de atividades que antes eram específicas de metrópoles. Entender os processos de metropolização do espaço e qualificar um espaço como sendo metropolitano no momento atual é tema de discussões em diversas bibliografias, porém, é importante levantar e caracterizar os serviços superiores por se tratarem de serviços especializados, presentes em cidades metropolitanas. Londrina concentra diversas atividades na prestação desses serviços e uma delas são os *call centers* que se fazem presentes em diversas metrópoles brasileiras.

**Palavras-chave:** Espaço metropolitano; Telecomunicação; *Call Center*; Londrina.

### ABSTRACT

The present work aims to demonstrate the importance of telecommunications services present in the city of Londrina, from the characterization of the call centers, involving more than three thousand workers. Telecommunications services are responsible for moving significant share in the global economy and to meet the demand of telephony require other services such as call centers. By requiring major infrastructure, professional training and consumer market, are present in the metropolis. The presences of these services are also important from the standpoint of understanding how a large city will be provided with activities that were specific in metropolitan cities. Understanding the processes metropolization space and qualify a space as metropolitan at present is the subject of discussions in various bibliographies, however, it is important to raise and characterize superior services because they are specialized services. Londrina concentrates various activities in providing such services and one of them are call centers that are present in several Brazilian metropolises.

**Keywords:** Metropolitan spaces; Telecommunication, Call Center; Londrina.

<sup>1</sup> EIXO TEMÁTICO: O urbano em suas diferentes escalas.

<sup>2</sup> Graduando em Geografia, Universidade Estadual de Londrina (UEL), wagner.uel@gmail.com. PIBIC-Fundação Araucária, vinculado ao projeto: Serviços Superiores e Espaços Metropolitanos: o caso de Londrina – PR, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Tânia Maria Fresca.



## 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por objetivo apresentar os resultados finais da pesquisa sobre a importância dos serviços de telecomunicações, especificamente os *call centers*, como um dos serviços superiores que podem indicar o processo de metropolização do espaço de Londrina - PR. Uma das formas de caracterizar este processo é realizando levantamentos e correlacionando com o que se considera hoje como espaço metropolitano.

Entender os processos de metropolização do espaço e qualificar um espaço como sendo metropolitano no momento atual é tema de discussões apresentadas em diversas bibliografias e tem se expandido nas últimas décadas. Porém, é importante levantar e caracterizar dentre outros aspectos, os serviços superiores que vem sendo realizados, enquanto um indicativo do processo de ampliação da complexidade de atividades urbanas.

Londrina é a principal cidade de sua região metropolitana – Região Metropolitana de Londrina- RML, apresentando diversas atividades em expansão, como os serviços superiores, tendo nos serviços a principal geração de empregos. Outras cidades da RML apresentam predomínio de empregos e tributos no setor industrial, como é o caso de Cambé, Rolândia e Ibiporã. Assim como em outras regiões metropolitanas, Londrina exerce papel importante, sobretudo na prestação de serviços.

A presença dos serviços de telecomunicações é um indicativo importante de estar ocorrendo um processo de ampliação da complexidade dos serviços prestados, pois, Londrina apresenta importante concentração de empresas prestadoras de serviços para telefonia móvel celular brasileira.

A área das telecomunicações concentra serviços especializados no atendimento a clientes e localizam-se em grandes centros urbanos, notadamente naqueles que exercem relativo papel de controle em uma determinada região. Londrina pode ser considerada importante polo de telecomunicações, especialmente no que se refere aos *call centers* e a área de atuação é na escala nacional. Nela estão instaladas grandes empresas como a Ask! Cia Nacional de *Call Center*, empresa ligada a Sercomtel e a Contax Contact Center que presta serviços para a Vivo e Oi, além de ser sede da única empresa de economia mista de telefonia fixa e móvel do Brasil, a Sercomtel, que atua em todo o Paraná na telefonia fixa e móvel, sua maior presença está no norte do estado.



## 2. METODOLOGIA

Entre abril e agosto de 2012 foram realizadas leituras a fim de assegurar compreensão necessária para a temática em foco, com discussões sobre o processo de metropolização no Brasil mediante bibliografias (dos anos 1970 até período mais recente, particularmente a partir dos anos de 1990).

Concomitantemente foram realizados coleta e levantamento de dados relativos aos serviços de telecomunicações em fontes secundárias (revistas, site das empresas, teses, dissertações, etc.), correspondendo a pesquisas referentes à telefonia móvel e aos serviços de *call / contact centers* desde o seu surgimento no Brasil até a atualidade, para de compreender como estes serviços evoluíram na área das telecomunicações.

Nos meses subsequentes ocorreu levantamento de dados das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações e informações na cidade de Londrina com o objetivo de caracterizar a importância de tais serviços, buscando verificar a complexidade dos mesmos em termos de raridade e em termos de área de abrangência, números de trabalhadores, origem do capital, etc. Os levantamentos em dados primários ocorreram por meio de entrevistas nas empresas prestadoras desses serviços: Ask! Cia Nacional de *Call Center*, Sercomtel S/A, dentre outras. No caso da Contax, não foi realizada entrevista pelo fato da mesma não ter permitido.

O período final da pesquisa teve como foco principal fazer a análise dos dados obtidos e por fim, discutir a relação entre expansão dos serviços de telecomunicações e informações (*call center*) com o processo de metropolização do espaço.

## 3. OS SERVIÇOS SUPERIORES: ALGUNS ASPECTOS TEÓRICOS

Não são recentes as discussões sobre a importância dos serviços superiores como elemento fundamentalmente característico dos espaços metropolitanos. Porém, os estudos foram intensificados nas duas últimas décadas, ganhando espaço na bibliografia. No Brasil essas discussões são recentes e poucas bibliografias aparecem na geografia sobre a temática. Mais difícil ainda são aquelas que estudam estes serviços como sendo um dos aspectos do processo de metropolização, seja ele o de criar metrópoles ou o processo de dotar uma cidade de atividades que antes só se faziam presentes nas metrópoles (LENCIONI, 2006).



Durante as últimas décadas ocorreram no contexto brasileiro, alguns fatores que levaram algumas cidades a se tornarem complexas. Segundo Fresca (2012) isto ocorreu dentre outros aspectos, pelo fato de ter ocorrido ampliação dos serviços superiores, tanto em metrópoles como em cidades não metropolitanas; pela ampliação do processo de metropolização no país, emergindo a discussão sobre o papel das metrópoles no poder e controle de atividades; e também pelos efeitos que a globalização provocou em reforçar a importância dos mesmos aos intrincados sistemas de controle da produção e da gestão do capital.

Gottmann (1970, 1976) foi um dos primeiros autores a abordar a temática dos serviços superiores. Ele pondera que “[...] o século XX presenciou o fim da tendência de levar a produção industrial para dentro das cidades e o começo de uma desconcentração maciça espalhando a atividade de produção” (GOTTMANN, 1976, p. 6). O autor ainda coloca que

[...] somente nas últimas décadas admitiu-se o fato de que as indústrias estavam saindo das grandes cidades e, portanto, de suas regiões centrais, em direção à periferia da aglomeração, aos subúrbios ou, ainda mais além, às pequenas cidades e zonas rurais em vias secundárias de fácil acesso (GOTTMANN, 1976, p. 6).

As indústrias passaram a sair das grandes cidades buscando diminuição de custos, taxas, congestionamentos e diversos fatores espaciais que culminaram na desconcentração das mesmas (GOTTMANN, 1976).

Uma das principais características das antigas metrópoles era o de concentrar a produção industrial, porém, a desconcentração física das indústrias não diminuiu o poder das metrópoles. Isto por que, segundo Gottmann (1976) os grandes centros urbanos continuaram dirigindo, financiando e administrando a produção industrial, e a economia industrial passou a ser controlado pelas metrópoles, mantendo “função incubadora” em relação aos bens produzidos. Porém, “[...] as transformações do papel das cidades no mundo atual, que mudam a atividade econômica de industrial para serviços, levariam a uma estrutura social bimodal, tanto na estrutura de empregos como na renda” (BÓGUS; TASCHNER, 2001, p. 32).

Neste contexto, Fresca (2012) discorre que

[...] a partir das relações entre desconcentração industrial, migrações, avanços tecnológicos, o autor afirma que o emprego industrial diminuiu enquanto nos serviços foi ampliado, principalmente nos setores administrativos, técnicos e escritórios. A separação geográfica entre produção e controle, gestão e laboratórios ampliou o número destes



empregos, que ele denominou de ocupações quaternárias e que permitiram o contínuo crescimento das grandes cidades (GOTTMANN, 1976, apud FRESCA, 2012, p. 6).

O autor denominou os serviços superiores de “ocupação quaternária” por se tratar de atividades vinculadas ao “[...] rápido aumento do número de empregados de escritório, mais do que do número de operários, e à constante transformação de uma grande proporção de trabalho” (GOTTMANN, 1976, p. 8). Por se tratar de “transações abstratas”, a categoria mais importante para o autor, estava ligada à informação. Muito mais recente, Castells (1999), afirma que a economia vive a revolução das tecnologias de informação, processamento e comunicação. Portanto, uma economia informacional, entendida a partir da produtividade e competitividade ligada ao uso eficiente da informação baseada no conhecimento global “[...] porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação [...] estão organizadas em escala global” (CASTELLS, 1999, p. 87).

As cidades que constituem os centros das grandes redes econômicas foram privilegiadas, com melhorias no sistema de transporte e comunicação ocorrendo assim, uma nova etapa de desenvolvimento das metrópoles. Estas passaram então a receber infraestrutura do tipo tecnológica complexa, além de trabalhadores qualificados, laboratórios, institutos de pesquisas, universidades, bibliotecas, museus e atividades recreativas que facilitariam os negócios, atraindo mão-de-obra qualificada. Assim, essas metrópoles passaram a manter certa interdependência entre as várias atividades aglomeradas nas grandes cidades que usam pessoal quaternário (GOTTMANN, 1976).

As atividades quaternárias foram sendo ampliadas nos grandes centros urbanos e analisadas por alguns autores, em determinados momentos, onde estes serviços já se faziam presentes. Hall (1966) deixava evidente a linha de pesquisa de Gottmann (1976), expondo a tendência da metrópole moderna, afirmando que:

[...] definindo-os em termos de múltiplos papéis: eram centros de poder político, tanto a nível nacional e internacional, das organizações ligadas a governos, centros de comércio nacional e internacional, atuando como entrepostos para seus países e às vezes para vizinhos países também, daí, centros de serviços bancários, seguros e outros serviços financeiros, centros de atividades profissionais avançadas de todo tipo, na medicina, na lei, no ensino superior, bem como a aplicação do conhecimento científico à tecnologia; centros de recolha de informação e difusão, através da publicação e da mídia de massa, os centros de consumo conspícuo, tanto de bens de luxo para a minoria e dos bens produzidos em massa por causa da



multidão, centros de artes, cultura e entretenimento, e das atividades auxiliares, que atendia por eles. (HALL, 1966, apud HALL, 1997, s. p).

Em momento mais recente, Veltz (2005, p. 6) coloca que

[...] a ligação entre a economia de serviços e grandes cidades é um fenômeno muito amplo e que a evolução econômica e organizacional de serviços especializados em informações é especialmente compatível com o ambiente de grandes áreas metropolitanas e, portanto, que há um reforço mútuo entre o processo de polarização espacial em torno desses grandes cidades e a reformulação da própria economia.

Contudo, observa-se que os estudos sobre a expansão dos serviços superiores já ocorria em países que possuíam determinadas metrópoles com elevado nível de centralidade na prestação desses serviços especializados, considerados abstratos. No entanto, as discussões da expansão dos serviços supracitados ganharam relativo destaque na bibliografia brasileira a partir da década de 1990.

Grandes cidades brasileiras vêm apresentando expansão de atividades características das metrópoles, podendo ser observadas em algumas discussões efetuadas por Lencioni (2003, 2006). Ela analisa sob diversos aspectos, o processo de metropolização e transformações de determinados centros urbanos que vem incorporando cada vez mais características metropolitanas. A autora afirma que “[...] esse processo de metropolização do espaço imprime ao território características que até então eram exclusivas das metrópoles” (LENCIONI, 2003, p. 35). Esses espaços apresentam atributos tais quais:

[...] altas taxas de urbanização, a magnitude expressiva dos investimentos de capital, a concentração das condições gerais de produção, tais como a infraestrutura de transportes ou a rede de fibra ótica, bem como as atividades de serviço, notadamente aquelas relativas à prática do trabalho imaterial e às atividades de gestão do capital, denunciam estar ocorrendo o processo de metropolização do espaço (LENCIONI, 2003, p.40).

Lencioni (2006) afirma ainda, que as metrópoles possuem determinados pontos em comum no sentido de apresentar expressiva população relativa à sua extensão territorial, concentração de serviços superiores, capacidade inovadora, grande densidade de emissão e recepção dos fluxos de informação e comunicação e por fim, “[...] a metrópole se constitui em um nó significativo de redes, sejam de transporte, informação, comunicação, cultura, inovação, consumo, poder ou, mesmo, de cidades” (LENCIONI, 2006, p. 45). A concentração de serviços superiores são ferramentas necessárias para o controle e reprodução do capital. Esses serviços “[...] funcionam como indústrias à exemplo da informação, marketing,



propaganda, além das auditorias, consultorias, tecnologia, serviços de telecomunicações e informática, dentre outros” (FRESCA, 2012, p. 8). No entanto, a expansão de serviços superiores em diversas cidades, dentre as quais Londrina, pode ser um caminho ao entendimento de seu processo de metropolização.

### 3.1. O caso dos call centers

No final da década de 1970 começou a ocorrer acelerada modernização do “[...] sistema de telecomunicações, através de ondas e, depois dos satélites; difunde-se o telefone, implanta-se o telex e novas formas de transmissão de mensagens, tornando maiores às possibilidades de movimento de valores, de dinheiro, de capitais, de ordens, mensagens etc” (SANTOS, 2005, p. 42). Isto conduziu para a intensificação dos fluxos de mercadoria, pessoas, capital, dados e principalmente de *informações*.

Segundo Castells (1999) outra etapa da economia surgiu no final do século XX: é a economia informacional, estruturada em rede global. Todos os setores da economia passam a sofrer profundas mudanças com a revolução da tecnologia da informação, onde a intensificação desse sistema possibilitou que a própria informação se tornasse o produto do processo produtivo.

Kon (2004) afirma que as tecnologias da informação e das comunicações (TICs) têm permitido a inovação organizacional, a reestruturação produtiva e novas formas de comercialização dos serviços e produtos, no que se refere aos relacionamentos entre produtor e consumidor, acarretando novas modalidades ou formas modificadas de serviços.

A criação de computadores e, sobretudo, a expansão da internet são fatores que levam a vertiginosa internacionalização dos fluxos de informações para atender demandas principalmente da atividade produtiva.

As centrais de atendimento de telefonia celular, comumente chamadas de *call centers* surgiram a partir do dinamismo imposto pela expansão do serviço de telecomunicações, que colocou um imperativo de comportamento para o atendimento de demandas do mercado consumidor. Identificada como uma área promissora em geração de empregos, as centrais de atendimentos têm em sua base, a operação de telemarketing que reúne em um só espaço, a administração de recursos humanos, físicos e tecnológicos.



Uma empresa prestadora de serviços de *call center* traduz o estereótipo de empresa da sociedade da informação (CASTELLS, 1999). Está estruturada em rede, recorre ao uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação, possui grande flexibilidade e integra-se numa lógica específica de organização da produção. O uso intensivo das tecnologias de informação (TI) é desde logo um princípio base, já que o aporte material tecnológico constitui um dos principais fatores de sucesso de um *call center*. Outros atributos característicos dessas empresas vão

[...] para além das aplicações de software utilizadas diretamente pelos operadores, os *call centers* apoiam-se em tecnologias específicas e muito próprias, não só no que diz respeito à tecnologia de distribuição de chamadas, mas também a diversas outras tecnologias hoje bastante comuns. O nível de qualificação dos operadores constitui outro elemento fundamental para o funcionamento do *call center*, na medida em que são os operadores que manuseiam todas as aplicações de software, o que determina que eles tenham de possuir competências “informacionais” elevadas. Competências comunicacionais e domínio de línguas são também domínios que os operadores possuem. [...] A elevada flexibilidade constitui igualmente outra característica central. A empresa de *call center* adapta-se a vários tipos de atividades (ou campanhas), podendo simultaneamente prestar diferentes serviços. Além disso, possui um significativo grau de mobilidade geográfica, o que lhe permite deslocar-se facilmente, nomeadamente para regiões onde existam vantagens competitivas baseadas no baixo custo do fator trabalho (MARQUES et al., 2008, p. 68).

Com relação aos profissionais das empresas de *call center*, pode-se classifica-los como pessoal quaternário, pois se enquadram no perfil analisado por Gottmann (1976) como sendo ligados às atividades de escritório e que necessitam de qualificação técnica para desempenhar sua função dentro de determinada empresa. No popular são chamados de operadores de telemarketing.

Hoje as empresas que utilizam tecnologias de informação para atuarem no mercado de telemarketing são chamadas de *contact centers* e possuem uma pequena diferença com relação aos seus predecessores *call centers*. O *call center* envolve um conjunto de recursos (computadores, equipamentos de telecomunicação e agentes) que permitem o fornecimento de serviços via telefone, onde o operador interage com os clientes. Com necessidade de aumentar a capacidade de respostas das organizações e o surgimento de outros canais de relacionamento e interação com o cliente (chat, e-mail, web, entre outros) os *call centers* passaram a serem chamados de *contact centers*.



Atualmente estas atividades possuem uma grande abrangência, incluindo os anteriormente citados, mais o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e a Central de Relacionamento com Clientes (CRC). Um *call center* possui atividades variadas que se subdividem em vendas, pesquisa, promoção e propaganda, cobrança, agendamento de visitas, *help desk*, pós - venda, além de todas as formas de relacionamentos com os clientes.

O setor econômico que mais cresce no Brasil é o de serviços e vem aumentando progressivamente a participação no PIB nacional. Segundo a Confederação Nacional dos Serviços (CNS), o setor representa atualmente 69% do PIB e participa com 70% da mão de obra empregada no país. O presidente da CNS alerta, porém, para o fato de que já começa a faltar mão de obra qualificada em vários segmentos, como o de tecnologia da informação e também nas áreas de *telemarketing* e tele atendimento. “Juntamente com os subsectores de feiras e congressos e, principalmente, o de telefonia, que registraram uma grande expansão na demanda por mão de obra - onde existe uma rotatividade muito grande em razão exatamente da falta de qualificação do trabalhador” (AGÊNCIA BRASIL, 2012).

Londrina, sede de sua região metropolitana vem contando com diversas atividades ligadas aos setores de tecnologias da informação e dentre elas, a presença da Contax Contact Center (antiga Dedic GPTI), a Ask! Cia Nacional de Call Center, além de outros de pequeno porte, que são importantes no sentido de entender sua função de gestão metropolitana.

#### **4. A REGIÃO METROPOLITANA DE LONDRINA - PR**

A história da institucionalização das regiões metropolitanas no contexto brasileiro pode ser dividida em duas etapas.

A primeira teve início no final da década de 1960, quando o período subsequente à Segunda Guerra Mundial foi o mais marcante no que se refere à Urbanização Brasileira. Segundo Santos (1993) o processo de urbanização no Brasil levou ao grande crescimento de áreas industriais, sobretudo na “região concentrada” do país (Sul e Sudeste). A partir de então as cidades passaram a serem ampliadas em termos populacionais devido ao fator migratório da população do campo ir para os grandes centros urbanos. Tal fato fez com que os grandes centros urbanos fossem dotados de atividades econômicas complexas, passando a se tornar metrópoles. O IBGE passou a estabelecer critérios para determinação das hierarquias metropolitanas, pois segundo Galvão et. Al (1969, p. 54)



[...] no Brasil o problema está se tornando, também, consciente a tal ponto que já se atingiu, de um lado, a compreensão da necessidade de instituições que possam atender aos problemas comuns de unidades administrativas, abarcadas pelo processo de metropolização, e de outro sente-se a necessidade do estudo do papel destas metrópoles no país, na sua área de influência e na sua área e região metropolitana, uma vez que elas constituem centros de decisão da vida nacional, nos seus vários aspectos. O crescimento da população metropolitana em nosso país tem sido grande, uma vez que representava 17% da população nacional em 1950, 21% em 1960 e atingirá cerca de 25% em 1970, para quando está previsto uma população de quase 24 milhões de habitantes.

Nesse sentido uma metrópole deveria ser àquela cidade que deveria concentrar grande volume populacional, funções urbanas bastante especializadas, uma grande divisão de trabalho; produção de bens e serviços variados “que lhe permitem alcançar uma vasta área de influência, a qual, por sua vez, contribui para o desenvolvimento de suas funções urbanas pelo mercado que representa” (GALVÃO, et. al, 1969, p. 55).

#### A área metropolitana

[...] seria um conjunto de municípios integrados econômica e socialmente a uma metrópole, principalmente por dividirem com ela uma estrutura ocupacional e uma forma de organização do espaço característica e por representarem, no desenvolvimento do processo, a sua área de expansão próxima ou remota. Um conjunto de problemas de interesse comum, principalmente os de infraestrutura econômica e social, criam as motivações para a organização de instituições que procurem resolver ou orientar a solução dos problemas que tal concentração populacional pode criar (GALVÃO et. al, 1969, p. 55-56).

Quanto à centralidade da cidade principal, esta deveria manter fluxos pendulares e algum grau de conturbação com as demais, além de acúmulos de indústrias nessas áreas. A cidade principal atuaria como uma espécie de centro regional e as outras manteriam funções de “cidades dormitório” (GALVÃO, 1969).

Este estudo resultou na sistematização de critérios para determinação de áreas metropolitanas, tendo como resultado a criação de nove regiões metropolitanas, instituídas pelo governo federal no ano de 1973 através da Lei Complementar Federal 14 (RIBEIRO et al., 2005). São elas: São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Fortaleza, Recife, Belém, Curitiba e Porto Alegre.

A segunda etapa ocorreu com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que passou a dar autonomia aos estados federados para criar regiões metropolitanas. Esta

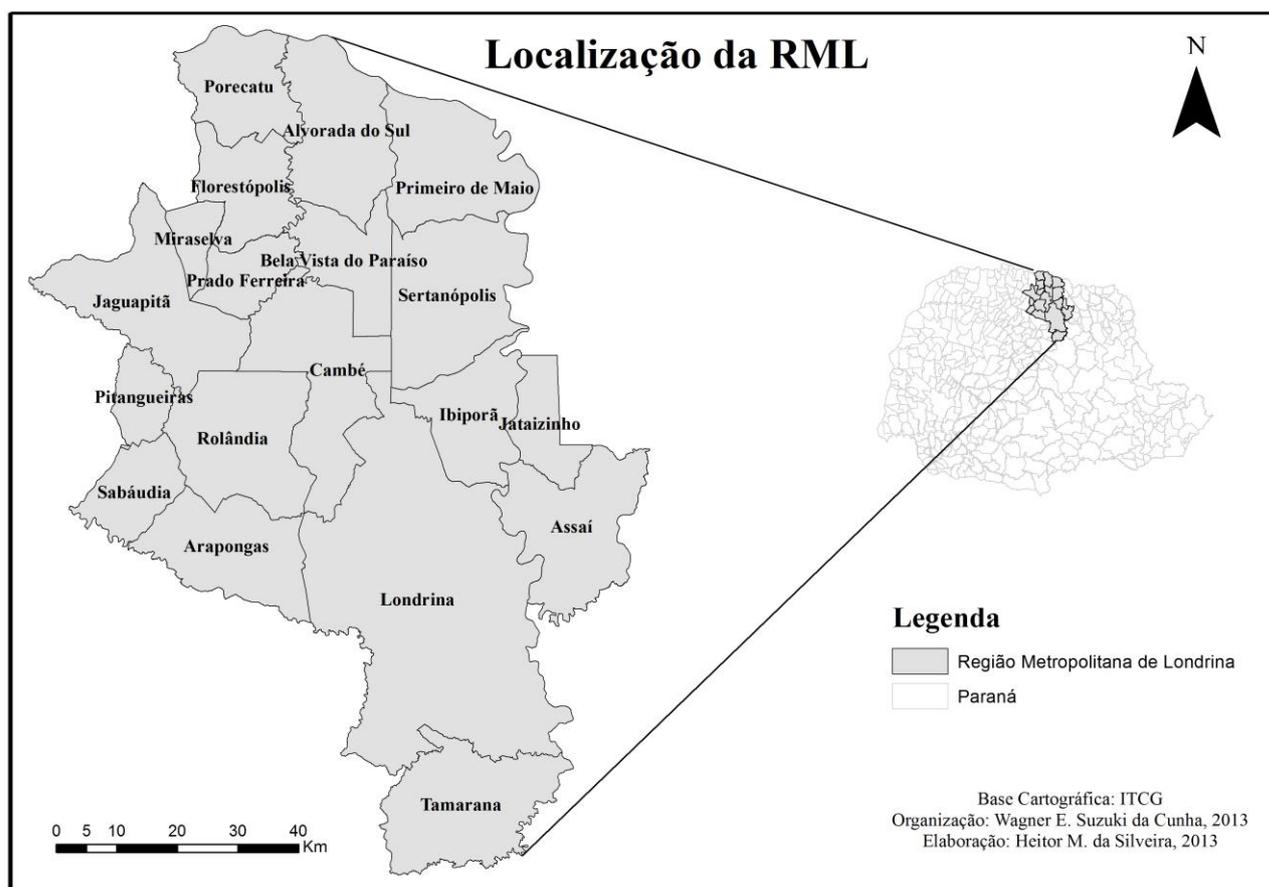


constituição ainda trouxe algumas mudanças, permitindo a criação de categorias regionais como os aglomerados urbanos e as microrregiões.

Santos (1993) afirma que a diversificação na oferta de bens e serviços, foi um dos fatores para o aumento demográfico nas maiores cidades, ao qual acrescentamos também a geração de empregos vinculadas à sua participação na divisão territorial do trabalho que amplia-se no Brasil. É neste contexto que o autor coloca que tem-se verificado o aumento sucessivo de cidades milionários ou quase, ampliada ainda se levar-se em conta as aglomerações ou quase-conurbações. Para Santos (1993) trata-se da realidade da macrourbanização ou da metropolização em que “[...] a palavra metrópole tem sido timidamente utilizada no Brasil, quando as novas realidades da mundialização ampliam o processo de sua criação como ‘locus por excelência das relações sociais e econômicas’” (SANTOS, 1993, p. 75).

A partir de então, foram criadas diversas regiões metropolitanas que até 2010, segundo Garson et al. (2010) totalizavam 38. Porém, vale ressaltar que a criação das RMs, “[...] na maioria das vezes, não obedece a critérios claros, objetivos e consistentes, tanto na sua institucionalização, quanto na definição dos municípios que as compõem” (GARSON et al., 2010, p. 2).

Seguindo este contexto, em 17 de junho de 1998, foi instituída pela Lei Complementar Estadual 81, a Região Metropolitana de Londrina (RML), sendo a primeira do interior do país. Nela, estão os municípios de Londrina, Cambé, Iporã, Rolândia, Jataizinho, Tamarana, Bela Vista do Paraíso e Sertãozinho. Em 2010 a Lei Complementar Estadual 129, incluiu os municípios de Assaí, Alvorada do Sul e Primeiro de Maio. Recentemente – em 2012 - foram inclusos os municípios de Sabáudia, Jaguapitã e Pitangueiras pela Lei n° 144/12 e os municípios de Florestópolis e Porecatu pela Lei n° 147/12 (PARANÁ, 2012).



**Figura 1 – Municípios da Região Metropolitana de Londrina, 2013**

Fonte: Sistema Estadual de Legislação do Paraná, 2013

Em maio de 2013 foi aprovado o Projeto de Lei Complementar Estadual n° 426 que coloca o município de Araongas como sendo o segundo maior em termos populacionais da Região Metropolitana de Londrina. No mesmo período outro projeto de está em trâmite na Assembléia Legislativa do Paraná e tem como objetivo inserir os municípios de Miraselva e Prado Ferreira na RML. Atualmente a Região Metropolitana de Londrina é composta por 19 municípios e compreende uma população de cerca de 970 mil habitantes.

#### 4.1. Londrina como espaço metropolitano

Londrina é a sede desta região metropolitana, mantendo-se como a segunda maior cidade do Estado, atrás apenas da capital, Curitiba. É a quarta maior cidade em termos populacionais da Região Sul do país e localiza-se em ponto estratégico para investimentos, pela proximidade: ao estado de São Paulo (maior mercado consumidor nacional); aos países do MERCOSUL; ao Porto de Paranaguá, etc. Atualmente, possui uma população de



aproximadamente 515.707 (IBGE, 2012) e coloca-se com elevada complexidade em termos de atividades econômicas e de seu espaço urbano.

Londrina concentra diversos tipos de atividades comerciais para atender a demanda de sua região metropolitana, assim, seu espaço urbano torna-se bastante complexo. A cidade possui vários subcentros espontâneos e planejados e diversas áreas especializadas na prestação de serviços. Algumas indústrias encontram-se desconcentradas em sua periferia, principalmente a oeste do município, onde o espraiamento da mancha urbana londrinense ocorre de forma mais expressiva. Para tanto, este espaço encontra-se conurbado ao município de Cambé. No sentido oposto, em direção ao município de Ibiporã, já podemos perceber a formação de uma nova conurbação.

Outra característica desse espaço metropolitano é com relação às migrações pendulares existentes. Segundo Fresca (2012), essas migrações passaram a serem realizadas desde o final dos anos 1980, com a implantação de linhas de transporte metropolitano para as cidades de Cambé, Ibiporã, Rolândia e Jataizinho e teve sua ampliação nos anos 1990 quando os fluxos passaram a envolver os municípios situados a norte e a sul de Londrina. Vale ressaltar também, a intensidade dos fluxos entre a cidade de Rolândia para os municípios de Apucarana e Araçongas, as quais não integram a RML, mas pela proximidade com Londrina mantem constantes deslocamentos para consumo de bens e serviços diversos.

Como dito anteriormente, as cidades da Região Metropolitana de Londrina estabelecem entre si, constantes ligações e comunicações, no sentido de oferecer empregos para a população, mantendo sua dinâmica metropolitana. Desse modo, tais municípios apresentam diferentes características dentre as quais se destacam Londrina, por concentrar diversas atividades para prestação de serviços e comércio, tendo nestas a maior geração de empregos, ou seja, as cidades da Região Metropolitana de Londrina estabelecem entre si, fortes relações interurbanas, seja pelo trabalho, estudo, consumo, etc.

## **5. A PRESENÇA DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES EM LONDRINA - PR**

### **5.1. Londrina e a Sercomtel S. A.**

Londrina é uma cidade com desenvolvimento avançado em telecomunicação, principalmente em telefonia, haja vista que desde os anos de 1960, conta com uma empresa de



telefonia fixa na cidade. E mediante esse desenvolvimento, uma empresa passou a atuar e explorar a telefonia móvel na cidade, a Sercomtel Celular S/A em dezembro de 1992, com concessão para atuar em Londrina na Banda A de telefonia móvel, sendo uma das pioneiras no Brasil a ofertar este serviço.

A Sercomtel é uma sociedade anônima de economia mista, municipalizado em 1964 pela Prefeitura de Londrina, com nome de Serviços de Comunicações Telefônicas de Londrina. A empresa detinha o monopólio em telecomunicações na cidade, onde controlava os serviços de telefonia fixa, interurbanos e Internet. A Sercomtel Celular controlava o sistema de serviço móvel celular na cidade.

Devido ao novo contexto brasileiro, de privatizações e abertura para um mercado competitivo na área de telecomunicações, Londrina também começou a passar por uma fase de transformações. Em maio de 1998, a COPEL – Companhia Paranaense de Energia – adquiriu parte das ações da Sercomtel, seguindo a tendência mundial de empresas de energia elétrica, que ingressaram de forma direta ou indireta, no setor de telecomunicações.

A Sercomtel detinha o monopólio do serviço móvel celular em Londrina, porém a partir de dezembro de 1998, a cidade passou a contar com a operadora Global Telecom, consórcio vencedor para a exploração da Banda B nos estados do Paraná e Santa Catarina. Com sua sede na cidade de Londrina, a operadora Global Telecom tornou-se concorrente direta da operadora Sercomtel, fazendo com que aumentasse o número da oferta dos serviços e de aparelhos na cidade. A demanda que antes era reprimida passou a ser ampliada pelo aumento da oferta das duas empresas.

A partir de 1999 o usuário passou a ter liberdade de escolha para utilizar os serviços interurbanos. Especificamente em Londrina, o usuário passou a optar por quatro operadoras: Sercomtel S/A, a Embratel, a Global Telecom e a Intelig. Esta última era uma empresa espelho<sup>3</sup> da Embratel. Em 2000, a empresa Net Londrina, implantou seu sistema de internet via cabo.

Em 2000 a ANATEL introduziu novas regras com a substituição do Serviço Móvel Celular (SMC) para o Serviço Móvel Pessoal (SMP) levando o Brasil a ser organizado em três grandes áreas, com novas faixas de frequência: bandas C, D e E, sendo que a ocupação

---

<sup>3</sup> As *empresas espelho* são aquelas que vieram para o país para prestar serviços privados - sem a compra das redes da Telebrás - a fim de gerar concorrência. A Intelig foi a primeira a disputar com a Embratel os serviços de longa distância no Brasil.



das mesmas se deu com a licitação de novas operadoras. Desta forma o governo permitiu a introdução de até nove novas operadoras, aumentando a competição no mercado de telefonia móvel no Brasil (COSTA, 2008; LÁRIOS, 2003).

Com este ato, a cidade de Londrina passou a contar com novas operadoras, causando assim, maior competitividade na qual foi gerando melhorias na qualificação da telefonia móvel celular. Assim, em 2001 a Tim Sul – empresa controlada pela Telecom Mobile Itália – e a Brasil Telecom passou a operar em Londrina. Após todo esse processo de privatizações, a partir de 2002, o Brasil passou por um período de fusões e aquisições, onde teve uma grande complexidade em termos econômicos.

Dessa forma, em 2003, devido à fusão das empresas Portugal Telecom e Telefónica Mobiles, a empresa VIVO é lançada ao mercado fazendo com que a Global Telecom atuante em Londrina, se juntasse a: Celular CRT (Telefônica Celular); Tele Leste Celular (BA e SE); Tele Centro-Oeste Celular (Norte Brasil Telecom); Tele Sudeste Celular; Telesp Celular.

A cidade de Londrina foi sendo dotada de diversas melhorias nos serviços de telecomunicações. A telefonia móvel celular ultrapassa os clientes de telefonia fixa. Ao passar dos anos, foram adentrando em Londrina as empresas que conhecemos hoje no mercado: Oi TNL Participações e Claro América Móvil.

Com relação à Sercomtel, em 2010 lançou o primeiro serviço de internet rápida para linhas fixas pré-pagas do país, batizado de *Internet E-conômica*. Devido à mensalidade reduzida, o serviço contribui para a inclusão digital, facilitando o acesso a uma parcela da população que ainda não navegava na rede ou usava a conexão discada. Em dezembro de 2011, a Sercomtel Celular ganhou a licitação de radiofrequência promovida pela Anatel, que permitirá à companhia operar a telefonia móvel em 97 municípios na região 43 - Norte do Paraná. Em março de 2012, a Sercomtel Fixa começou a operar em Curitiba e mais 16 cidades da região metropolitana, em parceria com a sócia Copel (SERCOMTEL, 2012).

A Sercomtel S/A – Telecomunicações, uma empresa prestadora de serviços em telecomunicações, a qual, muito embora esteja hoje marcada por um perfil eminentemente mercadológico, ainda guarda a peculiaridade de estar sob o poder público do município onde se insere: Londrina.

Os serviços de telecomunicações podem ser considerados uma das atividades mais complexas dos dias atuais e em forte crescimento. Ao passar do tempo estes serviços foram se complexificando e, portanto, impondo atendimento ao mercado. Para tanto, outras atividades



se tornaram indispensáveis no sentido de sistematizar a melhoria dos atendimentos a clientes e mantém o como *lôcus* de sua atuação nas empresas de *call center*. A escolha de Londrina para ser uma das cidades com importante presença de *call center* se deu pelo fato da existência prévia do serviço, de mão de obra e infraestrutura.

## 5.2. Ask! Cia Nacional de Call Center

Esta parte do trabalho tem o objetivo de demonstrar os resultados obtidos através de coletas de dados em fontes secundárias e será relatada em concomitância com a entrevista realizada no dia 29 de outubro de 2012, com um analista comercial da empresa. O mesmo trabalha há 9 anos na empresa e já trabalhou em outros setores do *call center*.

A Ask! foi fundada em Julho de 1999, quando alguns funcionários da Sercomtel se aposentaram e fundaram o *call center*. Segundo o entrevistado, a Ask! é uma empresa independente, e ela se mantém com parte do dinheiro vindo da Copel e Sercomtel e outra parte vinda de outros clientes. Na época, a empresa tinha a função de atender somente a demanda da telefonia da Sercomtel, fato esse que fazia com que a Sercomtel emprestasse seu prédio para funcionamento da Ask!.

Em sua gênese, era uma empresa coligada da *holding* Sercomtel concebida para prestar serviços de telemarketing e atendimento ao consumidor desta, e de outras empresas dos mais diversos setores da Região Sul do país. Como subsidiária da Sercomtel, a Ask! foi constituída, em um primeiro momento, dentro dos moldes do que se chama "terceirização parcial", isto é, toda a instalação física, maquinário, sistemas de informação, *softwares* e pessoal da empresa terceirizada foram fornecidos pela Sercomtel. O quadro administrativo de ambas as empresas permaneceu o mesmo, e como tal, manteve-se como contratado da Sercomtel. Quanto ao quadro funcional, foi preenchido com ex-funcionários da própria Sercomtel, mas sob a contratação da Ask!.

A Ask! cresceu rapidamente. Em seu primeiro ano de funcionamento fez investimentos da ordem de R\$ 10 milhões com previsão de faturamento de R\$ 8,5 milhões. Uma nova unidade foi montada em Curitiba, com a perspectiva de aumentar seu quadro de cerca de 300 para algo em torno de 1.000 funcionários. A aposta foi através do crescimento dos serviços de *call center*.



A Ask! tornou-se o principal canal tanto para a venda dos serviços da Sercomtel, como para a promoção de seu marketing. A criação da Ask! possibilitou à Sercomtel eliminar os custos e tempo de treinamento com o pessoal de atendimento, no sentido de prepará-los para operar os novos projetos e campanhas publicitárias decorrentes de sua transformação em empresa de multisserviços em telecomunicações. Logo que a empresa se consolidou, seu modelo de terceirização foi alterado para a chamada "terceirização mista". Nessas condições, sua infraestrutura deixou de ser dada pela Sercomtel e, assim como os operadores, passaram a pertencer à própria Ask!; conservando-se, porém, os coordenadores e supervisores do serviço como contratados da Sercomtel.

A terceirização do seu antigo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) permitiu à Sercomtel não só deixar todo o processo de relacionamento com o seu mercado para a Ask!, como também lhe deu um caráter mais independente. Com isso, para além de uma mera manutenção técnica a partir do acionamento do consumidor, a Sercomtel agora passava a buscar seus clientes, isto é, tal serviço volta-se preponderantemente para fins de ampliação do seu mercado. A constituição da Ask! foi, portanto, o principal expediente utilizado para a viabilização da estratégia que levaria a Sercomtel a ocupar-se, exclusivamente, com o núcleo dos seus negócios – entendido como o desenvolvimento de soluções em tecnologias de telecomunicações. Sendo assim, a Ask! representou a consolidação do perfil mercadológico adotado pela Sercomtel a partir da privatização desse setor no país.

De um serviço restrito a atender dúvidas, reclamações e solicitações de novas habilitações, o SAC passou a abranger as funções de vendas, pós-vendas e pesquisas de mercado, o chamado serviço de telemarketing, assumindo, assim, um foco essencialmente comercial. Com isso, ao perfil dos atendentes foi incorporada, também, a característica de vendedores dos serviços oferecidos pela Sercomtel.

A partir de 2003, com a entrada de grandes empresas de capital internacional que ocasionou a expansão do setor de telefonia no Brasil, somada com a procura pelos serviços de teleatendimento, a Ask! passou a crescer, necessitando de um espaço físico maior. Em 2004 a empresa foi instalada em outro prédio da Sercomtel. Nesse período a empresa já prestava serviços de Help Desk<sup>4</sup> para outras empresas como a GTECH<sup>5</sup> e o Consórcio União.

<sup>4</sup> O Help Desk é o serviço que o *call center* oferece de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos, informática, telefonia e tecnologias de informação, ou pré e pós vendas. Este apoio pode ser tanto dentro da Ask! (profissionais que cuidam da manutenção de equipamentos e instalações dentro da empresa),



Quanto aos serviços prestados, hoje a Ask! trabalha com telemarketing ativo para a Sercomtel, ou seja, é o contato com clientes através do telefone com o objetivo de realizar ações ativas de vendas e campanhas promocionais, atualização de cadastros, realização de pesquisas de opinião ou identificação do nível de satisfação com o atendimento que é oferecido. O telemarketing receptivo é aquele na qual os clientes das empresas pelo qual a Ask! presta serviço, ligam para fazerem pedidos, reclamações, mudanças de plano, dúvidas em geral, etc. A empresa ainda oferece serviços paralelos para os clientes que necessitam de atendimento temporário, ou seja, dependendo do tipo de serviço solicitado, a Ask! faz uma avaliação para determinar o valor da mão de obra prestada.

Desde sua implantação, a Ask! recebeu diversos clientes. Alguns parceiros decidiram sair por diversos motivos: a empresa de refrigeradores Metalfrio ao adquirir a Hussmann preferiu procurar um *call center* de maior porte; em outro caso a Consórcio União, antiga parceira da Ask! optou por abrir um pequeno *call center* dentro de sua própria empresa. Segundo o entrevistado, quando uma empresa se expande, ela adquire muitos funcionários criando condições para abrir um próprio serviço de telemarketing na busca por economia e contato direto com o cliente.

A terceirização total é aquela em que todo o material e mão-de-obra são de responsabilidade e propriedade da Ask!, sendo o caso da empresa Vale Sorte - Título de Capitalização enquanto a terceirização parcial ou mista é aquela em que a Ask! oferece apenas a mão de obra, ou seja, o funcionário do *call center* trabalha dentro da empresa do cliente, como é o caso da indústria farmacêutica Sandoz.

Quanto aos clientes, dois são fixos: A Sercomtel e a Sandoz. Os demais têm contratos temporários: Nama Agronegócios, Peugeot, Optimé Internacional, Cobb-Vantress, Grupo Valesorte, Grupo Osmoze, Publicità Comunicação e Marketing e a Unimed Londrina.

---

quanto externamente (prestação de serviços a usuários), ou seja, um técnico da Ask! quando não consegue solucionar o problema técnico por telefone ou e-mail, é encaminhado para a residência ou estabelecimento do cliente.

<sup>5</sup> Empresa estadunidense que presta serviços de tecnologias de informação para lotéricas em todos os continentes. Em 2006 a empresa italiana do mesmo setor, Lottomatica, assumiu as operações da GTECH e em 2013 o nome do grupo passa a ser GTECH SpA em todo o mundo. No Brasil, a GTECH prestava serviços para a Caixa Econômica Federal e outras lotéricas estaduais desde 1993. Com a saída das operações desta multinacional no Brasil sob investigação federal de corrupção, a Ask! parou de prestar serviços de Help Desk para esta empresa.



Recentemente a Ask! trouxe a Interactive Intelligence (ININ) - empresa estadunidense de soluções em tecnologia de ponta no mundo dos *contact centers*. A empresa está passando por mudança de espaço físico, pois no anterior o valor do aluguel era muito alto, girando em torno de R\$ 30.000. Um prédio está sendo providenciado.

Hoje a Ask! conta com 412 funcionários com distintos graus hierárquicos: operadores de telemarketing; monitores; instrutores; supervisores; coordenador de operação; administrador de comunicação; fiscal de contas; analista comercial. O salário varia de R\$ 655,00 à R\$ 3.000,00. Segundo o entrevistado, ultimamente tem diminuído o número de funcionários devido à queda da demanda comercial apesar de ter sido aberto concursos. Vale ressaltar que o concurso público para vaga de operador de telemarketing da Ask! é obrigatório desde que a Sercomtel assumiu total controle acionário da Ask!. No último concurso organizado pela CONSESP/COPS foram inscritos cerca de 500 candidatos e destes, apenas 50 foram efetivados. A divulgação dos concursos é realizada através de editais nos meios eletrônicos. Falta mão de obra especializada devido ao fato de o segmento de *call center* demandar conhecimento avançado de informática, boa fonética, além de experiência no ramo e boa parte dos candidatos não correspondem a tais requisitos.

Dos 412 funcionários, cerca de 100 residem em outras cidades da Região Metropolitana de Londrina, sobretudo de Cambé, Rolândia, Jataizinho e Ibiporã. Segundo o analista comercial, a empresa Ask! Cia Nacional de Call Center exerce papel importante em Londrina no sentido de oferecer empregos para a cidade e para a região. Londrina é uma cidade que possui diversos centros de estudo, sobretudo em nível superior. Assim, o perfil do trabalhador do *call center* é de jovens que buscam o primeiro emprego e de universitários que buscam trabalhar para manter os estudos. Talvez seja esse o fato de a cidade ser pioneira no setor da telefonia fixa e móvel desde cedo com a Sercomtel. Para a Ask! também é importante ter Londrina como sede, pois a mesma atrai muitos clientes tendo em vista que muitos parceiros são de outras localidades e até de outros países.

Em janeiro de 2011, o então presidente da Sercomtel, Fernando Kireeff, anunciou que a empresa de telefonia assumiu isoladamente o controle acionário da empresa de *call center*. A Ask! acumulou dívidas em torno de R\$ 23 milhões nos últimos 11 anos e ainda dívidas de aproximadamente R\$ 7 milhões com outros credores, desde que foi criada (AGÊNCIA LONDRIX, 2011).



Apesar desse problema, a Sercomtel observou vantagem em tornar-se proprietária oficial desta empresa de *call center*, vendo necessidade de transformar dívidas em aporte financeiro, com a venda de ações no mercado. A Ask! possui quase 500 funcionários e a diretoria da Sercomtel, garantiu no momento de sua incorporação, que nada mudaria na operação do *call center*, porém pretendia contratar mais funcionários.

Assim, a Sercomtel pretende dar prosseguimento ao plano de reestruturação da Ask!. O presidente da Sercomtel chamou essa ação de “solução técnica” afirmando que “a Ask! tem um futuro promissor e foi a melhor solução estrategicamente e economicamente falando, pois a Sercomtel era a maior credora, já havia investido R\$ 11,7 milhões e agora é de fato e de direito quem controla a Ask!. Poderemos desfrutar do desempenho da empresa, que deve melhorar” (JORNAL DE LONDRINA, 2011).

O presidente da Sercomtel afirmou que fez um estudo aprofundado dentro da Ask! e constatou que a Sercomtel era de fato a controladora desta empresa. “Nós na Ask! sempre tivemos minoria na participação, porém, se fomos ver o capital que foi aportado lá até hoje, nós aportamos mais capital do que os outros sócios, especialmente a Atende Bem, que é nossa sócia até então majoritária. Ela tinha subscrito o capital, mas não tinha feito o aporte do capital, ou seja, ela dizia que tinha mais de 50%, mas ela não tinha efetivamente posto esse capital na companhia” O outro dado mostrado pelo estudo é o de que apesar das dívidas, a Sercomtel é a maior credora da Ask!. “Então, se a gente imaginasse uma situação limite de fechamento dessa empresa, a Sercomtel sairia prejudicada”, disse o presidente da Sercomtel, Fernando Kireeff em janeiro de 2011, após ser concretizada a aquisição (LONDRINA, 2011).

Hoje já está concretizado o controle pela Sercomtel. Para o analista comercial da empresa, a vantagem de ter a Sercomtel não é só como cliente, mas sim como a controladora financeira, “é a principal razão de a Ask! existir”. A Sercomtel impediu a falência da Ask!.

A Atende Bem, é uma empresa de *call center* de São Leopoldo-RS, a qual assumiu 51% das ações da Ask! em 2004 com o objetivo de reduzir as dívidas. Porém, ao passar dos anos, a Ask! continuou colecionando dívidas e a Atende Bem não foi eficaz em seu objetivo inicial. Assim, em 2012, a Sercomtel comprou outra parcela das ações da Ask!. Hoje o quadro de ações é de 66% da Sercomtel e 34% da Atende Bem, esta última não possui outra função além de ser acionária.

A Ask! Cia Nacional de Call Center, hoje é uma empresa independente, com dívidas ainda, mas a Sercomtel está aos poucos liquidando as dívidas e a promessa da Sercomtel é de



que contrate novos funcionários. Novos equipamentos estão chegando e o *call center* está sendo reorganizado. Nesse sentido, a diretoria da Ask! e da Sercomtel realizam vários estudos para a expansão da empresa de *call center*.

### 5.3. Contax Contact Center

Em Londrina está instalada a maior empresa do mercado nacional de *call center* como demonstra o quadro 1.

Os 10 Maiores Call Centers do Brasil						
Empresa	Posição Ranking	Origem do Capital/Sede	Chegada Brasil	Nº Trab.	Fat. 2011 (R\$)	Cidades Brasileiras
Contax	1º	CTX/Rio de Janeiro - BR	2000	106.508	2.956,0	Salvador, Fortaleza, Belo Horizonte, Recife, <b>Londrina</b> , Rio de Janeiro, Porto Alegre, Joinville, São Paulo e Campinas
Atento	2º	Telefônica/Madri - ES	1999	75.000	2.438,0	São Paulo, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São José dos Campos, Campinas, Ribeirão Preto, Porto Alegre, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, Salvador, Brasília e Goiânia
BT Call Center	3º	Oi/Brasília - BR	2007	30.545	376,0	Informações não disponíveis
Tivit	4º	Apax Partners/Londres - UK	1998	24.000	1.300,0	São Paulo, Mogi das Cruzes, São José dos Campos, Barueri, Jundiá e Santos
Algar Tecnologia	5º	Grupo Algar/Uberlândia - BR	1999	22.000	445,0	Belo Horizonte, Campinas, Rio de Janeiro, Uberlândia, Brasília, Ituiutaba e São Paulo
Vidax	6º	Vidax Teleserviços S.A/São Paulo - BR	1997	22.000	457,0	São Paulo e Mogi das Cruzes
AeC	7º	A&C Infor/Belo Horizonte - BR	1992	22.000	365,0	Belo Horizonte, Governador Valadares, Montes Claros, Nova Lima, Rio de Janeiro e São Paulo
Tellus-LA	8º	Tellus Latin America/Barueri - BR	2001	12.720	100,0	Barueri, São Paulo e Rio de Janeiro
Teleperformance	9º	Teleperformance/Paris - FR	1998	11.500	Não informado	São Paulo, Rio de Janeiro, Campo Grande, Florianópolis, Curitiba, Brasília, Goiânia, Cuiabá, São Bernardo do Campo e Campinas
Almaviva do Brasil	10º	Gruppo Almaviva/Roma - IT	2006	10.990	250,0	Belo Horizonte, São Paulo e Juiz de Fora

**Figura 2 – Quadro dos maiores call centers do Brasil, 2012**

Fonte: Ranking Call Center - Organização: CUNHA, W. E. S, 2012.

Esta empresa tem destaque com relação às demais em termos de números de trabalhadores empregados no setor de *call/contact center*, cujo total é cerca de 30 mil



trabalhadores a mais que o segundo colocado. Outro fator que chama a atenção é o fato de a Contax Contact Center ser de capital nacional mantendo sua sede no Rio de Janeiro.

A Contax Participações foi constituída em 31 de julho de 2000, com a razão social de “Caroaci Participações S.A.”. Teve sua origem em dezembro de 2000, quando foi criada como subsidiária indireta da Telemar Participações S.A., assumindo todas as operações de *contact center* da empresa de telefonia fixa do grupo. A Contax foi constituída com objetivo de prestar serviços de *contact center* (CONTAX, 2013).

Ao longo de sua história, a Contax estabeleceu clientes e contratos com dezenas de instituições e empresas. Alguns desses clientes e parceiros são: Oi, Telemar, Cemig, Correios, IG, Sodexo, Ticket Accor, Net, Ponto Frio, Pernambucanas, Carrefour, Uol, Terra, Banco Real, Itaú, Unibanco, HSBC, Bradesco, Citibank, Fininvest, Losango, GE, Credicard, Finasa, Sul América. (ALMADA, 2008).

Em janeiro de 2011 foi anunciada a fusão de duas das maiores empresas do segmento de *call/contact center* do Brasil como parte do acordo firmado citado anteriormente entre Portugal Telecom e Oi. Em 1º de julho de 2011, foi concluída a aquisição da Dedic, quarta maior empresa de *contact center* em termos de receita líquida em 2010, com cerca de 8 mil pontos de atendimento ativos e com uma diversificada base de clientes, com presença nos setores de telecomunicação, utilities e financeiro. Junto com a Dedic, fora adquirida também a GPTI, empresa de serviços de TI da Dedic, responsável por desenvolver sistemas com base nas necessidades de seus clientes, aplicações técnicas e suporte. A aquisição da Dedic GPTI consolidou a liderança do Grupo Contax no mercado de BPO (Business Process Outsourcing) e *contact center* no Brasil, sendo considerada a maior empresa de relacionamento com cliente (CRM) no país (CONTAX, 2013).

As empresas Contax e Dedic/GPTI se fundem gerando não só a maior operadora de *contact center*, mas a segunda maior empregadora privada do país com 54 unidades operativas em 9 estados e no Distrito Federal. A operação foi realizada através de uma incorporação de ações da Dedic GPTI pela Contax, com o consequente aumento de capital na Contax e entrega das ações emitidas para os atuais acionistas da Dedic GPTI. No processo não haverá controlador ou controlada, mas por representar apenas 8,3% do capital da Contax, todas as ações do Grupo Portugal Telecom no segmento passa a se chamar Contax Contact Center (CONTAX, 2011). A fusão parece ter sido consolidada em julho de 2012, quando o *site* de atendimento Dedic migrou para a empresa ligada ao Grupo Oi.



Para entender mais sobre a presença da Contax em Londrina, adentramos um pouco no histórico desta empresa. Em 1991 foi criada a Mobitel representando o primeiro investimento do Grupo Portugal Telecom no Brasil, sendo pioneira a operar no mercado de *paging* brasileiro. Baseado nos índices de crescimento da Mobitel e na visão de um mercado promissor, foi criada a Dedic. Os negócios de *pager* do Grupo Portugal Telecom continuaram sob a marca Mobitel e enquanto no segmento de *call / contact center* a empresa Dedic prestava serviços de atendimento voltado aos setores de telefonia, finanças, *utilities*, entre outros como serviços de atendimento ao consumidor (SAC); *back office*; suporte técnico; vendas ativas e receptivas; retenção de clientes; *anti-attrition*, ativação de clientes; fidelização; promotores de vendas e atendimento (*Field Services*); gestão de recursos humanos de *Contact Center*; gestão de infraestrutura de *contact center*; processos de venda de produtos e serviços; processos de cobrança - recuperação de crédito; atendimento em pontos de venda; outsourcing completo de processos e terceirização de treinamento (DEDIC, 2012).

Sendo parte do Grupo Portugal Telecom, o principal papel da Dedic era oferecer serviços à outra grande empresa na qual participava o Grupo, a VIVO. A empresa atuava nas cidades de São Paulo, Campinas, São José dos Pinhais, Salvador, Brasília e Campo Grande. Presente em Londrina desde 2000, em 12 de março de 2010 a Dedic investiu 26 milhões e instalou na cidade o novo prédio, tornando-se assim, a maior empresa desta atividade na cidade, oferecendo emprego para duas mil posições de atendimento. A companhia trouxe para a unidade londrinense, a exemplo dos demais sites, equipamentos com tecnologia de última geração e uma infraestrutura moderna e eficiente (DEDIC, 2012).

Segundo o *site* Portal Call Center (2010), o presidente da Portugal Telecom Brasil justificou assim a vinda para Londrina: “O Brasil tem sido um mercado bastante representativo nos negócios da Portugal Telecom. Em 2009, o Grupo já obteve quase a metade de suas receitas no mercado brasileiro. E a inauguração do novo site consolida ainda mais a nossa atuação no país. Estamos muito orgulhosos e confiantes do sucesso desta iniciativa”, afirma Shakhaf Wine. “Assim como todo Brasil, a cidade de Londrina tem nos mostrado como um local estratégico e estamos prontos para ampliar nossa operação na região de acordo com a demanda local”, afirmou o presidente da Dedic GPTI, Paulo Neto Leite.



## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os levantamentos abordados sobre o setor das telecomunicações tem se mostrado com demasiada complexidade em termos de atividades econômicas pelo seu alcance espacial. Para atender a crescente demanda populacional e produtiva, é necessária a criação de serviços especializados que são considerados superiores do ponto de vista de exigirem determinados requisitos tecnológicos ligados à informação, sendo o caso dos *call centers*. A partir dos aspectos teóricos sobre os serviços superiores, entendemos que tais serviços demandam grande infraestrutura, qualificação profissional e mercado consumidor e, para tanto, se fazem presentes nos grandes centros urbanos, sobretudo nas metrópoles. Recentemente verifica-se que os serviços supracitados estão sendo encontrados, também, em grandes cidades consideradas não metrópoles, mas que são sedes de determinadas regiões metropolitanas.

Além de observarmos o fato de a aglomeração urbana de Londrina ser dotada de uma região metropolitana instituída e que obedece aos critérios de área metropolitana no caso brasileiro, podemos também observar que a cidade sede é qualificada com atividades presentes nas metrópoles. Deste modo, podemos considerar, que a presença dos *call centers* em Londrina, dentre outros serviços superiores são indicativos de que esta cidade é um espaço metropolitano com diversas características de metrópole.

## REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA BRASIL. Empresa Brasil de Comunicação. **Setor de serviços já responde por 70% da mão de obra no PIB do país.** 2012. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2011-07-19/setor-de-servicos-ja-responde-por-70-da-mao-de-obra-no-pib-do-pais>>. Acesso em: 05 set. 2012.
- ALMADA, A. L. E.; et al. **Diagnóstico organizacional Contax.** 2008. Disponível em: <[http://www.unihorizontes.br/proj\\_inter20081/adm/diagnostico\\_contax.pdf](http://www.unihorizontes.br/proj_inter20081/adm/diagnostico_contax.pdf)>. Acesso em: 24 maio 2013.
- PARANÁ, Sistema Estadual de Legislação do Estado do. Casa Civil. Disponível em: <<http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=iniciarProcesso&tipoAtor=3&orgaoUnidade=1100&retiraLista=true&site=1>>. Acesso em: 12 jul. 2013.
- CASTELLS, M. **A Era da Informação: economia, sociedade e cultura.** 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1 (A sociedade em rede). 698 p.



CLIENTESA. **Há pouco mais de um ano nascia a Dedic.** 2004. Disponível em: <<http://revista.clientesa.com.br/secao/?historia/4399/ha-pouco-mais-de-um-ano-nascia-a-dedic>>. Acesso em: 22 ago. 2012.

CONTAX. Conheça as últimas novidades da Contax. **Contax integra-se com a Dedic GPTI e consolida-se como a maior empresa de BPO do Brasil.** 2011. Disponível em: <[http://www.contax.com.br/sobre/novid\\_201101.asp?menu=1](http://www.contax.com.br/sobre/novid_201101.asp?menu=1)>. Acesso em: 10 set. 2012.

\_\_\_\_\_. **Perfil corporativo e histórico.** 2013. Disponível em: <[http://ri.contax.com.br/contax/web/conteudo\\_pt.asp?idioma=0&tipo=39579&conta=28#1](http://ri.contax.com.br/contax/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&tipo=39579&conta=28#1)>. Acesso em: 24 mai. 2013.

COSTA, V. A. **Privatização e reestruturação das telecomunicações no Brasil e seus impactos sobre a criação e destruição do emprego.** 2008. 105 f. Dissertação (Mestrado em Economia) – Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2008.

DEDIC/GPTI. Empresa de Call Center. **Histórico da Dedic.** 2012. Disponível em: <<http://www.dedic.com.br/>>. Acesso em: 04 jun. 2012.

HALL, P. **Megacities, word cities and global cities.** Disponível em: <[www.megacities.nl/lecture\\_1/lecture.html](http://www.megacities.nl/lecture_1/lecture.html)>. Acesso em: 23 ago. 2012.

FOLHA WEB. **Prestação de serviços representa 77,4% do PIB de Londrina.** 2011. Disponível em: <[http://www.folhawe.com.br/?id\\_folha=2-1--3106-20110421](http://www.folhawe.com.br/?id_folha=2-1--3106-20110421)>. Acesso em: 06 set. 2012.

FRESCA, T. M. Deslocamentos pendulares na Região Metropolitana de Londrina: uma aproximação. **Revista Geo UERJ.** Rio de Janeiro, v.1, n.23, 2012a.

\_\_\_\_\_. Produção do espaço metropolitano de Londrina – PR: novas centralidades e mercado imobiliário. Londrina, 2012b. Inédito.

GALVÃO, M. V.; et. al.. Áreas de pesquisa para determinação de áreas metropolitanas. **Revista Brasileira de Geografia,** Rio de Janeiro, v. 31, n. 4, 1969, p. 53-128.

GARSON, S.; et al.. Regiões Metropolitanas do Brasil. **Observatório das Metrôpoles.** Disponível em: <[http://www.observatoriodasmetrolopes.net/download/observatorio\\_RMs2010.pdf](http://www.observatoriodasmetrolopes.net/download/observatorio_RMs2010.pdf)>. Acesso em: 29 ago. 2012.

GOTTMANN, J. A dinâmica das grandes cidades. **Boletim Geográfico.** Rio de Janeiro, v. 34, n. 255, out./dez., 1976. p. 5-14.

IBGE: **Séries estatísticas e históricas.** Disponível em: <<http://seriesestatisticas.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 14 maio 2013.

JESUS, A. M. **As transformações no sistema de telecomunicações na cidade de Londrina.** 2000. 55f. Monografia (Conclusão de curso em Ciências Econômicas) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2000.

KON, A. Reestruturação produtiva e inovação tecnológica. In: KON, Anita. **Economia de serviços: teoria e evolução no Brasil.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. p. 63-123.



- LÁRIOS, A. **Estudo e construção de cenários para a telefonia móvel celular no contexto brasileiro**. 2003. 158 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.
- LENCIONI, S. Uma nova determinação do urbano: o desenvolvimento do processo de metropolização do espaço. In: CARLOS, A. F. A.; LEMOS, A. I. (Org). **Dilemas urbanos: novas abordagens sobre a cidade**. São Paulo: Contexto, 2003. p. 35-44.
- LENCIONI, S. Reconhecendo metrópoles: território e sociedade. In: SILVA, A.; FREIRE, D. G.; OLIVEIRA, J. G. **Metrópole: governo, sociedade e território**. Rio de Janeiro: DP&A: Faperj, 2006. p. 41-57.
- LONDRINA. Prefeitura Municipal. **Sercomtel assume controle acionário da Ask!**. Disponível em: <[http://www1.londrina.pr.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10218:sercomtel-assume-controle-acionario-da-ask&catid=108:destaques](http://www1.londrina.pr.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=10218:sercomtel-assume-controle-acionario-da-ask&catid=108:destaques)>. Acesso em: 05 set. 2012.
- LONDRIX. Agência de notícias. **Sercomtel anuncia controle da Ask!**. 2011. Disponível em: <<http://www.londrix.com.br/noticias.php?id=74047>>. Acesso em: 06 set. 2012.
- MARQUES, A. P.; et al. **O caso dos call centers: organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego**. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/spp/n52/n52a04.pdf>>. Acesso em: 24 maio 2013.
- NOVAES, A. Privatização do setor de telecomunicações no Brasil. In: PINHEIRO, A. C. et al. (orgs). **A privatização no Brasil: o caso dos serviços de utilidade pública**. BNDES, 2000.
- PIRES, J. C. L. A reestruturação do setor de telecomunicações no Brasil. **BNDES**. Disponível em: <[http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes\\_pt/Institucional/Publicacoes/Consulta\\_Expressa/Setor/Telecomunicacoes/199906\\_9.html](http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Institucional/Publicacoes/Consulta_Expressa/Setor/Telecomunicacoes/199906_9.html)>. Acesso em: 05 set. 2012.
- PORTAL CALL CENTER. **Dedic inaugura nova sede em Londrina**. 2010. Disponível em: <<http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/gestao/melhores-praticas/dedic-inaugura-nova-unidade-em-londrina>>. Acesso em: 06 set. 2012.
- PREFEITURA DE LONDRINA. **História de Londrina – PIB**. Disponível em: <[http://www1.londrina.pr.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=category&id=5&Itemid=4](http://www1.londrina.pr.gov.br/index.php?option=com_content&view=category&id=5&Itemid=4)>. Acesso em: 14 maio 2013.
- QUINTELLA, R. H.; COSTA, M. A. O setor de telefonia móvel do Brasil após o SMP: as estratégias das operadoras e a convergência fixa-móvel. **Revista de administração pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, jan./fev., 2008. p. 123-150.
- RIBEIRO, L. C. Q.; et al.. Análise sócio-urbana das metrópoles. **Análise das regiões metropolitanas do Brasil**. Rio de Janeiro: Observatório das Metrópoles: IPPUR, out. 2005.
- SANTOS, M. **A natureza do espaço: técnica e tempo. Razão e emoção**. 4. ed. São Paulo: Edusp, 2002. 384 p.
- \_\_\_\_\_. **A urbanização brasileira**. São Paulo: Hucitec, 1993.



\_\_\_\_\_. **A urbanização brasileira**. 5. ed. São Paulo: Edusp, 2005. 174 p.

SERCOMTEL. **Telefonia celular e fixa**. Disponível em: <<http://home.sercomtel.com.br/n/default/>>. Acesso em: 05 set. 2012.

SINETEL. **Portugal Telecom assume participação de 25,6% no Grupo Oi**. 2011. Disponível em: <<http://www.sinetel.org/intraSinotel/files/Clipping/00495.pdf>>. Acesso em: 06 set. 2012.

TASCHNER, S. P.; BÓGUS, L. M. M.; **São Paulo o caleidoscópio urbano**. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392001000100005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392001000100005)>. Acesso em: 14 maio 2013.

TEIXEIRA, S. C. **Telefonia móvel celular: tendências, mudanças e reflexos em Londrina**. 2000. 91f. Monografia (Conclusão de curso em Ciências Econômicas) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2004.

VELOZO, É. R. **O sentido do trabalho em call centers**. 2004. 111f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2004.

VELTZ, P. **Business services in the global service economy**. Disponível em: <[http://www.veltz.fr/pierre\\_veltz/articles/pierre\\_veltz\\_article\\_business\\_services\\_global\\_service\\_economy.html](http://www.veltz.fr/pierre_veltz/articles/pierre_veltz_article_business_services_global_service_economy.html)>. Acesso em: 22 ago. 2012.