



Associação  
Brasileira de  
Telesserviços

# Impactos da Desoneração da Folha de Pagamentos

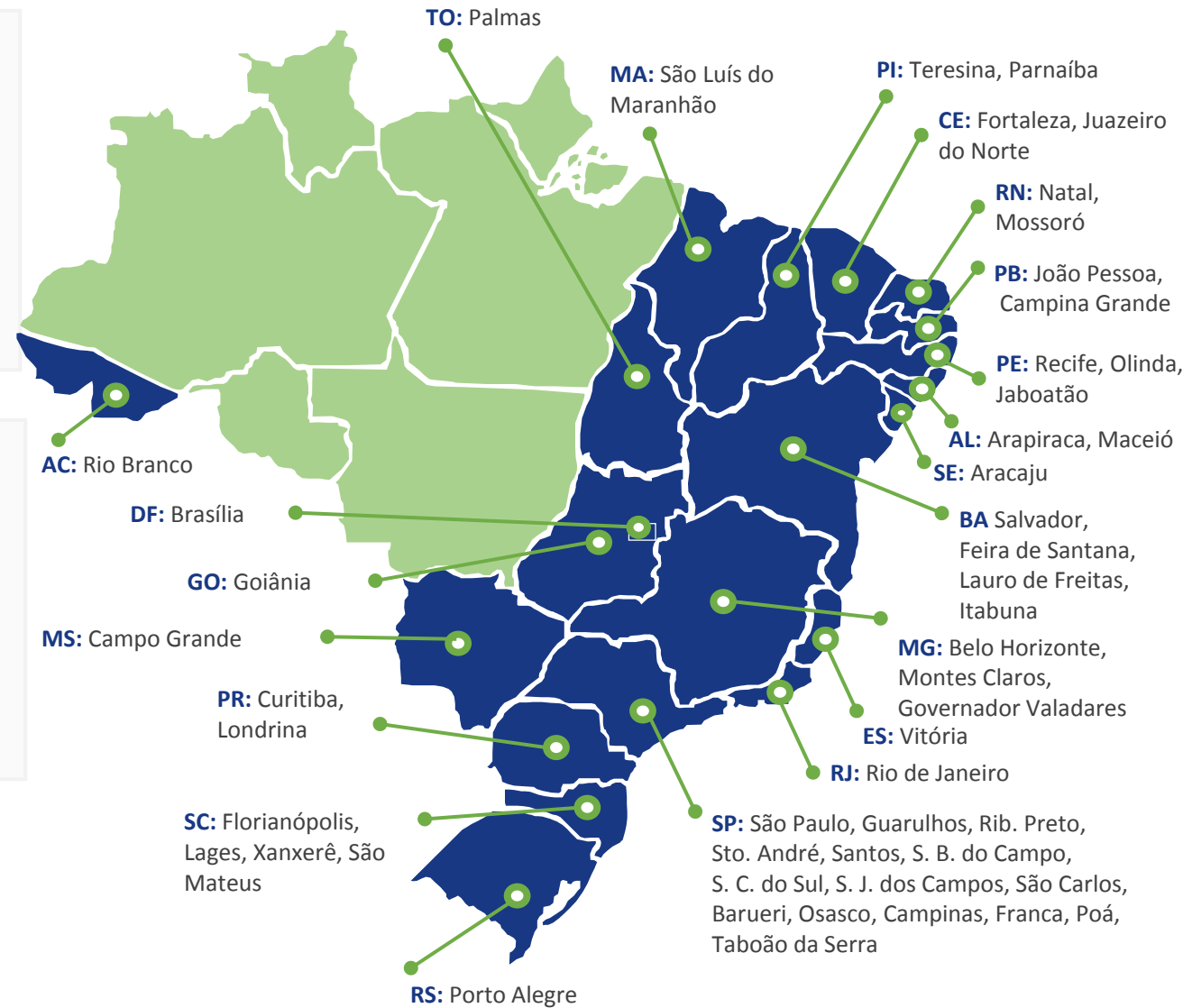
## Setor de Call Center

22 de novembro de 2017

Em 2016, o setor empregou **1,5 milhões de trabalhadores formais**, sendo **550 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, entre nacionais e multinacionais, de capital aberto e fechado, e de pequeno e grande porte.



O **Call Center** está presente no **dia-a-dia** dos **brasileiros**: em **casa**, no **trabalho** e até em **atendimentos de saúde e emergências**



# O Setor de Call Center

## Perfil dos trabalhadores



- ▶ O setor **qualifica jovens em primeiro emprego, facilitando a empregabilidade** em outros setores
- ▶ **65 mil trabalhadores** das empresas associadas cursam o **Ensino Superior**.
- ▶ A faixa etária predominante no setor é de **jovens entre 26 e 28 anos** que **complementam a renda** de suas **famílias**.



Fonte: PNAD/IBGE 2016.

## Jornada de trabalho



Jornada de  
*Contact Center*

**36,4 horas semanais**



Jornada de  
outras atividades  
comumente terceirizadas\*

**41,8 horas semanais**

- ▶ Jornada reduzida significa mais **tempo para os estudos e qualificação de mão de obra**

Fonte: RAIS/MTE, 2015.

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

# Efeitos das Medidas de Desoneração da Folha de Pagamentos

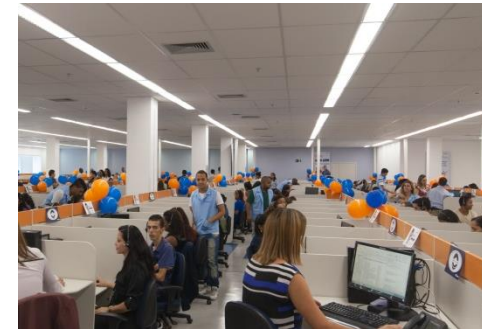
No período da **desoneração** (2012-2016), o setor de *Call Center*\*:

- ▶ Gerou mais de **73 mil novos empregos formais**
- ▶ Investiu cerca de **R\$ 1,3 bilhão** em **centrais de atendimento**
- ▶ Construiu **37 novas plataformas**
- ▶ Aumentou a **massa salarial**
- ▶ Aumentou a **arrecadação de impostos**

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



Goiânia/GO



Rio de Janeiro/RJ



Belo Horizonte/MG



Taboão da Serra/SP



Florianópolis/SC



São Paulo/SP



Lages/SC

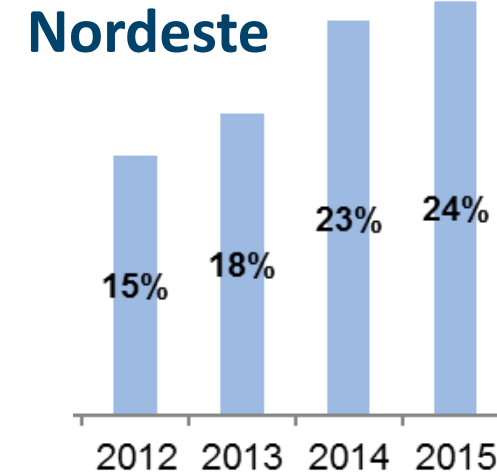


Rio Branco/AC

# Efeitos das Medidas de Desoneração da Folha de Pagamentos

Criação de **empregos** em **todas as regiões**, com crescimento da participação do **NE** do país: de **15%** para **24%** entre **2012** e **2015**.

Fontes: CAGED e RAIS/MTE



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



Aracaju/SE



Arapiraca/AL



Campina Grande/PB



Feira de Santana/BA



Juazeiro do Norte/CE



Mossoró/RN



Recife/PE



Salvador/BA



Teresina/PI

- ▶ **Desoneração** aumenta a **contribuição** do setor para a **previdência (de R\$78 para R\$90 milhões)**
- ▶ **A partir dos 29 anos**, o trabalhador assume **postos de trabalho com maior qualificação** em setores com salários médios mais elevados, **umentando a contribuição** para a previdência (tempo médio de permanência no setor é inferior a três anos).
- ▶ Setor de **call center** promove a **formalização** do trabalhador com perfil **vulnerável**, gerando **recursos para a previdência**.
- ▶ A desoneração do setor mantém os efeitos multiplicadores para outros setores e gera **saldo previdenciário positivo de R\$ 53 bilhões**.

Mantida a desoneração	
Saldo Previdência (mantida desoneração)	R\$ 53 bilhões
Contribuição	R\$ 90 bilhões
Saque	R\$ 37 bilhões

Com reoneração	
Saldo Previdência (com reoneração)	R\$ 45 bilhões
Contribuição	R\$ 78 bilhões
Saque	R\$ 33 bilhões

## 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**
- ▶ Perda de **massa salarial de R\$ 125 milhões**
- ▶ Redução de **R\$ 1,2 bilhão na arrecadação de impostos**
- ▶ Redução do **saldo positivo previdenciário** gerado pelo call center **(de 53 bilhões para 45 bilhões)**
- ▶ Resulta em **aumento dos preços dos serviços** para o consumidor final



- ▶ Queda de quase **25% de postos de trabalho** implica em:
  - ▶ Perda direta de **produção no setor** da ordem de **R\$ 2,9 bilhão** (considerando uma relação fixa de R\$ 24,5 mil produzido\* por empregado)
  - ▶ Perda de **R\$ 21 bilhões no PIB**
  - ▶ Queda de **produção** (considerando os efeitos multiplicadores calculados na Matriz Insumo Produto\*\*)

\* Fonte: LCA (Anexo 01)

\*\* Fonte: LCA 2017 (Anexo 01)

 <b>Produção</b> <i>(R\$ milhões jun/17)</i>	 <b>Empregos</b> <i>(unidades)</i>	 <b>Arrecadação</b> <i>(R\$ milhões jun/17)</i>	 <b>Massa salarial</b> <i>(R\$ milhões jun/17)</i>	
<b>53.284</b>	<b>764.848</b>	<b>3.042</b>	<b>617</b>	Mantida a desoneração do call center* 
<b>20.787</b> -39%	<b>298.391</b> -39%	<b>1.187</b> -39%	<b>482</b> -22%	Mudança prevista no PL 8456/2017 
O equivalente ao PIB de Santos/SP	O equivalente à população de Petrópolis/RJ	O equivalente ao PIB de Arraial do Cabo/RJ	O equivalente a 740 mil Bolsa Família	

# Anexo 01: Matriz Insumo Produto

Quando se aloca R\$ 1 milhão no setor de *contact center*, são gerados na economia brasileira:



Como comparação, alocar R\$ 1 milhão na agropecuária ou na indústria gera:

