



Associação  
Brasileira de  
Telesserviços

GRUPO DE TRABALHO SOBRE A  
REGULAMENTAÇÃO DA REFORMA  
TRIBUTÁRIA PLP 68 DE 2024

**Normas gerais do IBS e da CBS  
sobre operações**

**Cláudio Tartarini**

03 de Junho 2024

A **Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)** representa as maiores empresas do setor de **Call Center/Telesserviços**, entre nacionais e multinacionais, de capital aberto e fechado, e de pequeno e grande porte.



A ABT é cocriadora do **PROBARE** – *Programa Brasileiro de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento*.



**20** empresas



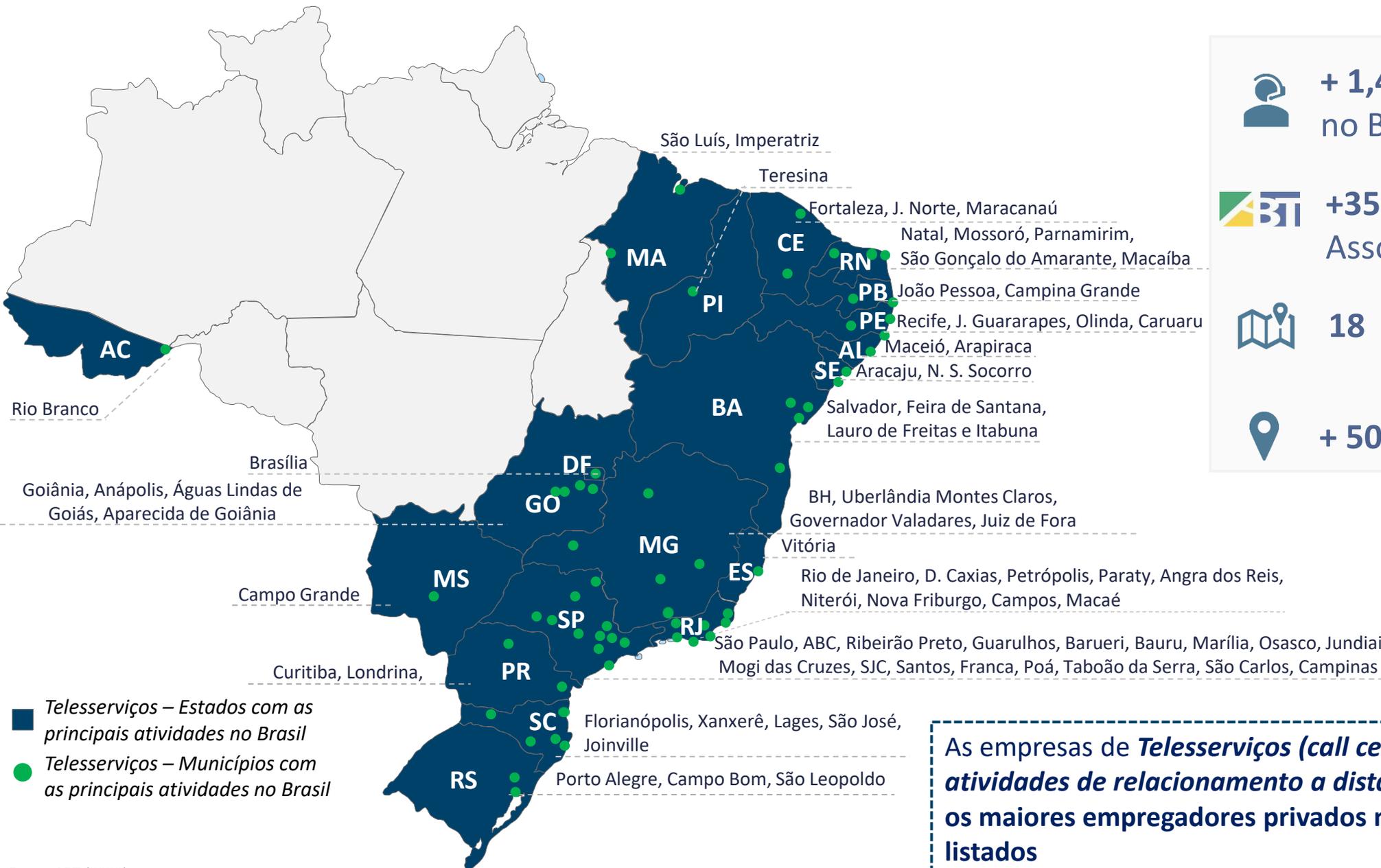
**18** Estados



**+50** Municípios



# Telesserviços – Um dos maiores empregadores privados



- + 1,4MM** colaboradores no Brasil
- +350K** colaboradores Associadas ABT
- 18** Estados (com DF)
- + 50** Municípios

As empresas de **Telesserviços (call center e outras atividades de relacionamento a distância)** estão entre os maiores empregadores privados nos municípios listados

Fonte: ABT (2023)

- O setor é o principal empregador de uma série de cidades médias e grandes do interior do Brasil, nas regiões Nordeste e Sudeste.
- Destaque para a presença em algumas das maiores cidades do interior dos Estados de MG, RN, AL, BA, PB e CE, nas quais somos responsáveis para a geração de pelo **menos 6% dos empregos formais gerados localmente**.

Empregos Totais x Teleatendimento			
Cidade	Empregos Totais	Empregos Teleatendimento	% Representação
Arapiraca	37.958	4.928	13,0%
Campina Grande	104.827	10.419	9,9%
Bauru	132.186	12.604	9,5%
Montes Claros	89.413	8.381	9,4%
Juazeiro do Norte	46.186	3.888	8,4%
Mossoró	59.686	4.294	7,2%
Feira de Santana	125.650	8.594	6,8%
Uberlândia	217.742	13.498	6,2%
Jundiai	177.804	5.457	3,1%

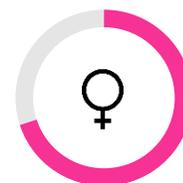
- Setor que mais contrata **jovens e mulheres**
- Oportunidade de **primeiro emprego e qualificação profissional**
- **Inclusão** e apoio à **diversidade**
- Facilita a concretização de **formação no ensino superior**, inclusive por meio de convênios das instituições com as empresas.

Temos uma jornada reduzida, a qual significa mais **tempo para os estudos e qualificação profissional**



**06 h/dia**  
(36h/semana)  
Telesserviços

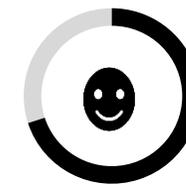
## Indicadores de inclusão



**70%**  
Mulheres



**+50%**  
Mulheres Negras



**70%**  
Pretos e pardos



**58%**  
Têm filhos



**63%**  
18-24 anos



**40 – 60%**  
Primeiro Emprego  
(conforme região)



**17%**  
Ensino Superior



**83%**  
Ensino Médio



## R\$+14Bi

Mercado **BRASIL** contact center e BPO (Business Process Outsourcing).



## +30%

Crescimento previsto (2020 – 2027)



## +26%

Mercado **BRASIL** contact center e BPO (Business Process Outsourcing) Latam.

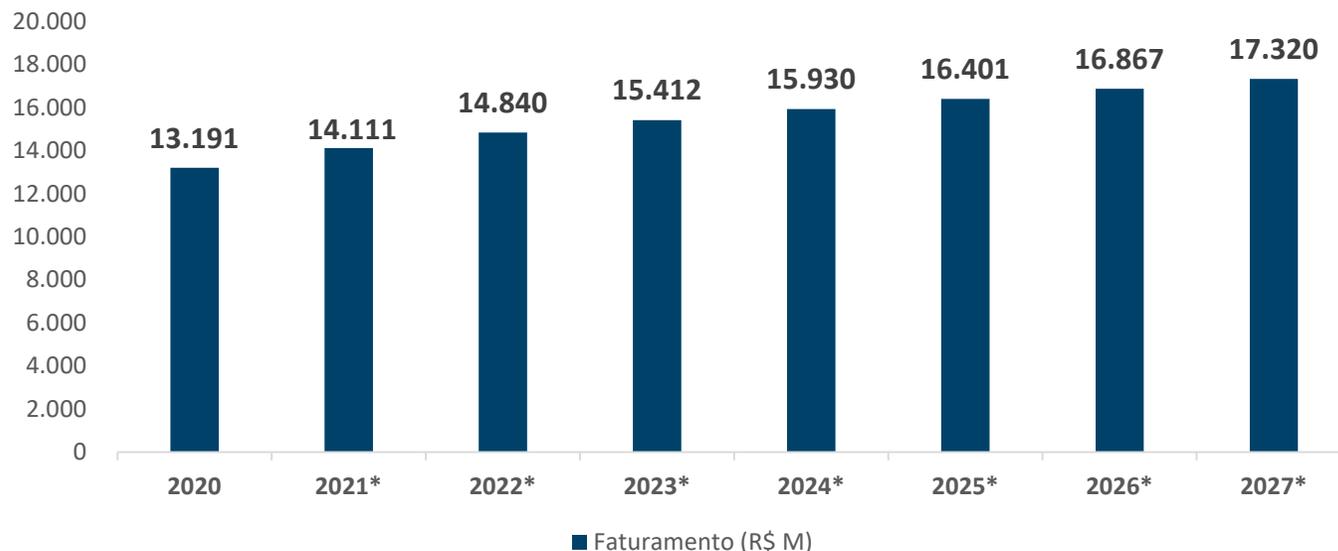


## +R\$2,5Bi

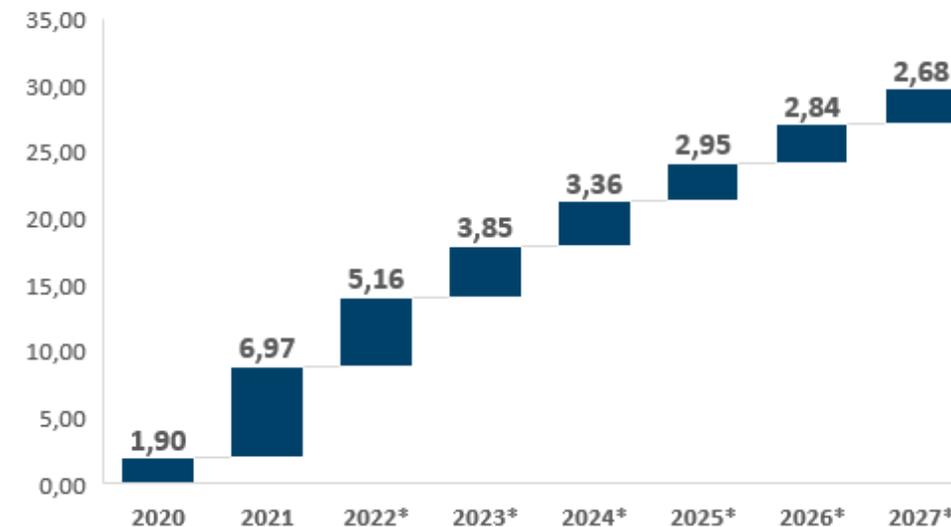
Nova receita (até 2027)\*

### Projeção de Crescimento do Faturamento

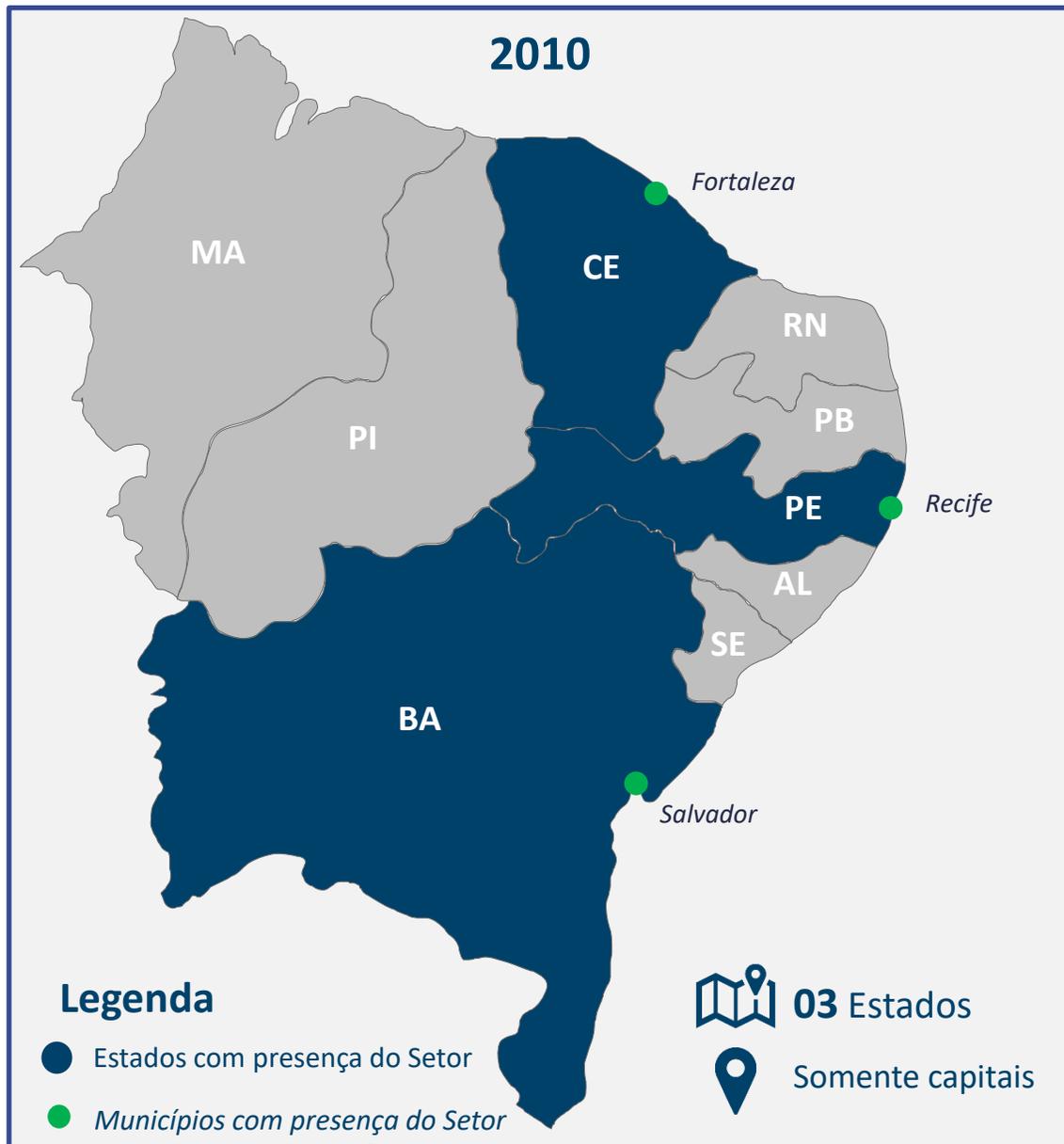
(R\$ Milhões)



### % Taxa de Crescimento Faturamento



# O exemplo do Nordeste



**Quase 80% dos  
clientes do setor  
de call center  
são:**



Instituições financeiras - regime diferenciado



Setores regulados com investimentos elevados - potencial acúmulo de crédito.

**1**

A eventual cumulatividade do IBS e da CBS, em especial na contratação por setores com regimes diferenciados (como no caso de contratação por instituições financeiras)

**2**

O acúmulo de créditos do IBS e da CBS em setores com investimentos massivos, como os setores regulados.

## CADEIA CURTA E SEM CRÉDITO

O setor está inserido como fornecedor em cadeias curtas e altamente automatizáveis, o que reduz a possibilidade de repassar a carga tributária na cadeia. Cerca de **50% dos clientes B2B devem ter regimes especiais que não permitirão aproveitar o crédito da cadeia (instituições financeiras).**

## MENOR COMPETITIVIDADE

**O aumento da tributação deixará o emprego menos competitivo, do ponto de vista tributário,** incentivando a robotização. A folha não gera crédito, mas contratar o robô de uma empresa iria gerar crédito em todo IVA que ela pagar.

## MENOR CONTRATAÇÃO

**Aumento da tributação gerará uma diminuição na contratação do serviço de Atendimento ao Cliente** devido ao aumento de preço e automação.

## REDUÇÃO SALARIAL

**As empresas de mão de obra intensiva acabam tendo baixas margens e com custo concentrado na folha de pagamento,** qualquer aumento na tributação se transformará em aumento da carga tributária sobre o emprego.

## DESEMPREGO

O aumento de tributação para o setor de telesserviços poderá **gerar forte desemprego e queda na qualidade do atendimento aos brasileiros,** com uma **substituição acelerada** do atendimento humano. O resultado é a perda de emprego pelo jovem e em primeiro emprego.

1

Assegurar na lei complementar o crédito integral do IBS nas contratações por instituições financeiras. A adoção da alíquota zero ao invés da isenção para parcela das receitas de instituições financeiras pode ser um adequado caminho técnico para justificar a previsão do referido crédito na emenda constitucional.

2

Assegurar na lei complementar o ressarcimento ao contribuinte de créditos acumulados do IBS (tributo estadual e municipal nos moldes do IVA) e da CBS (tributo federal nos moldes do IVA) em prazo de até 60 dias. Este dispositivo é fundamental para desonerar investimentos, assegurando o ressarcimento de quem investe de forma relevante, como no setor de telecomunicações e outros setores regulados.

# Obrigado!

**Contato:**

**Claudio Tartarini – Consultor Jurídico (externo) e Sócio de Souza Neto e  
Tartarini Advogados**

**[claudio@tartarini.com.br](mailto:claudio@tartarini.com.br)**