



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



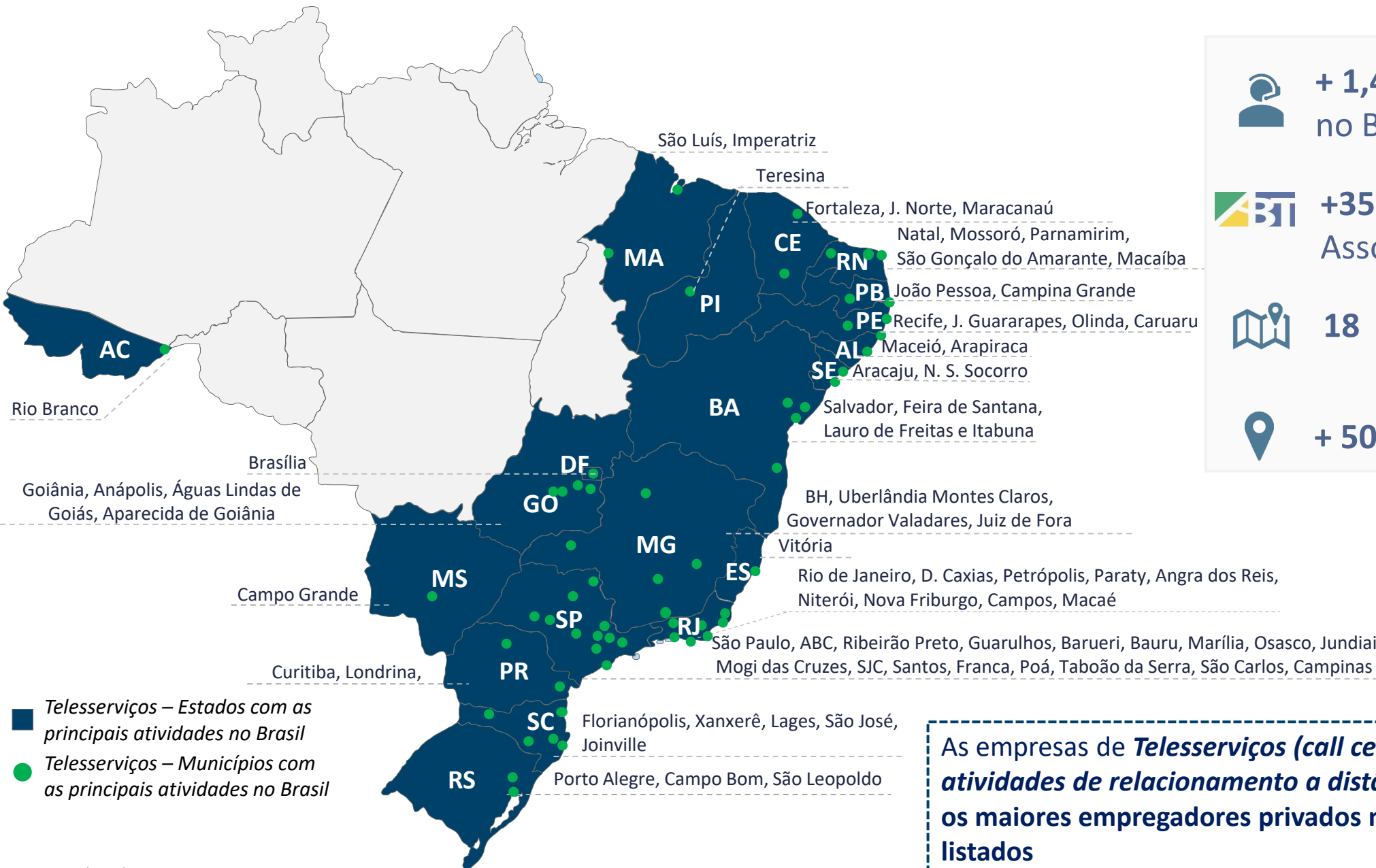
18 Estados



+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%

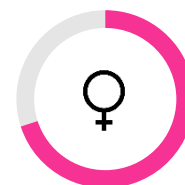
- Setor que mais contrata **jovens e mulheres**
- Oportunidade de **primeiro emprego e qualificação profissional**
- **Inclusão** e apoio à **diversidade**
- Facilita a concretização de **formação no ensino superior**, inclusive por meio de convênios das instituições com as empresas.

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



06 h/dia
(36h/semana)
Telesserviços

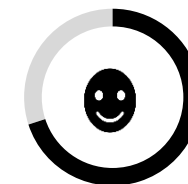
Indicadores de inclusão



70%
Mulheres



+50%
Mulheres Negras



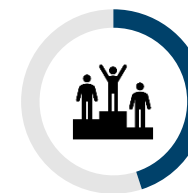
70%
Pretos e pardos



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.

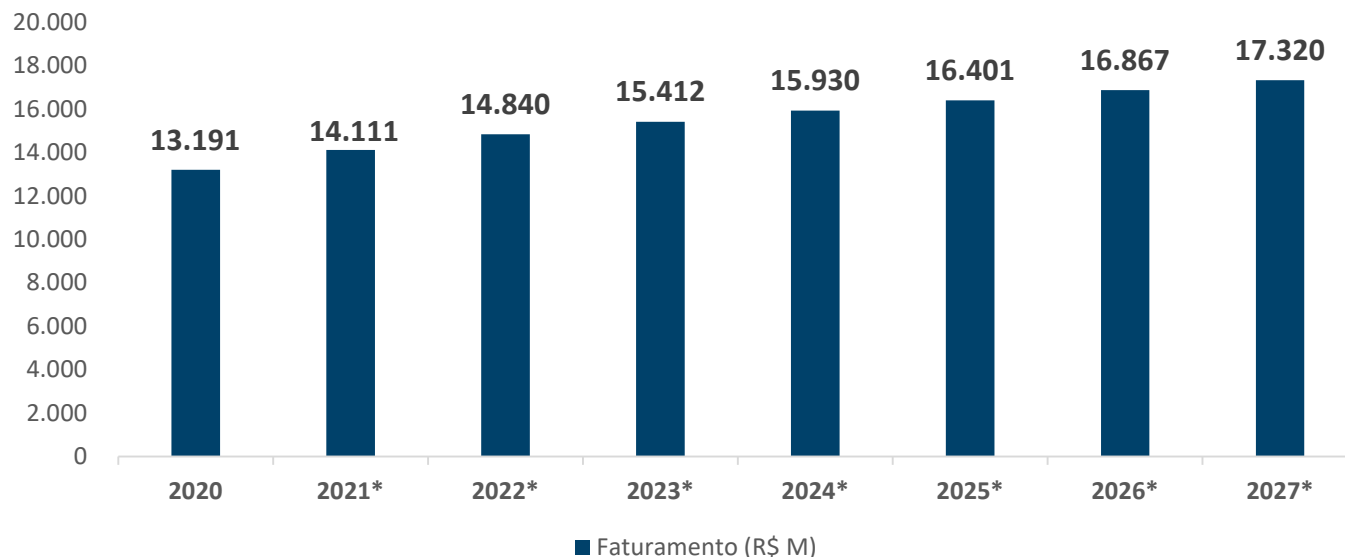


+R\$2,5Bi

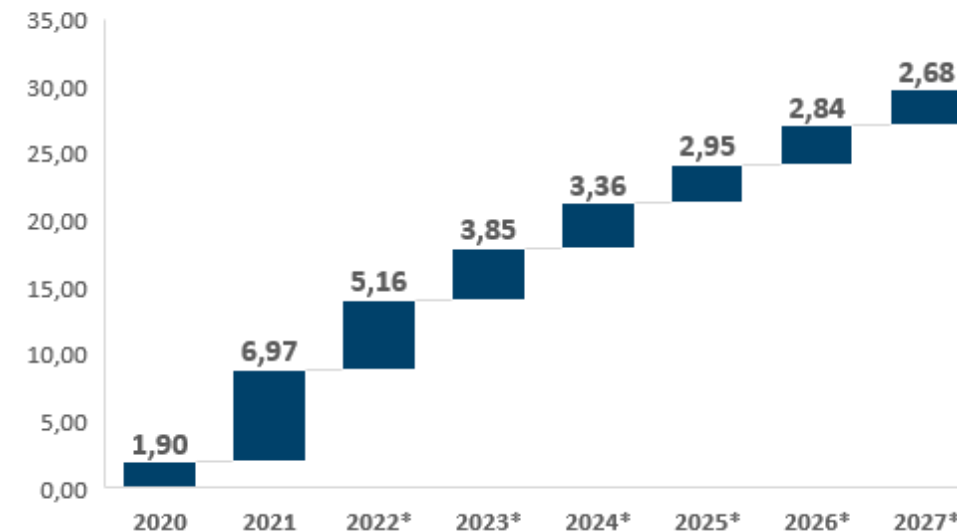
Nova receita (até 2027)*

Projeção de Crescimento do Faturamento

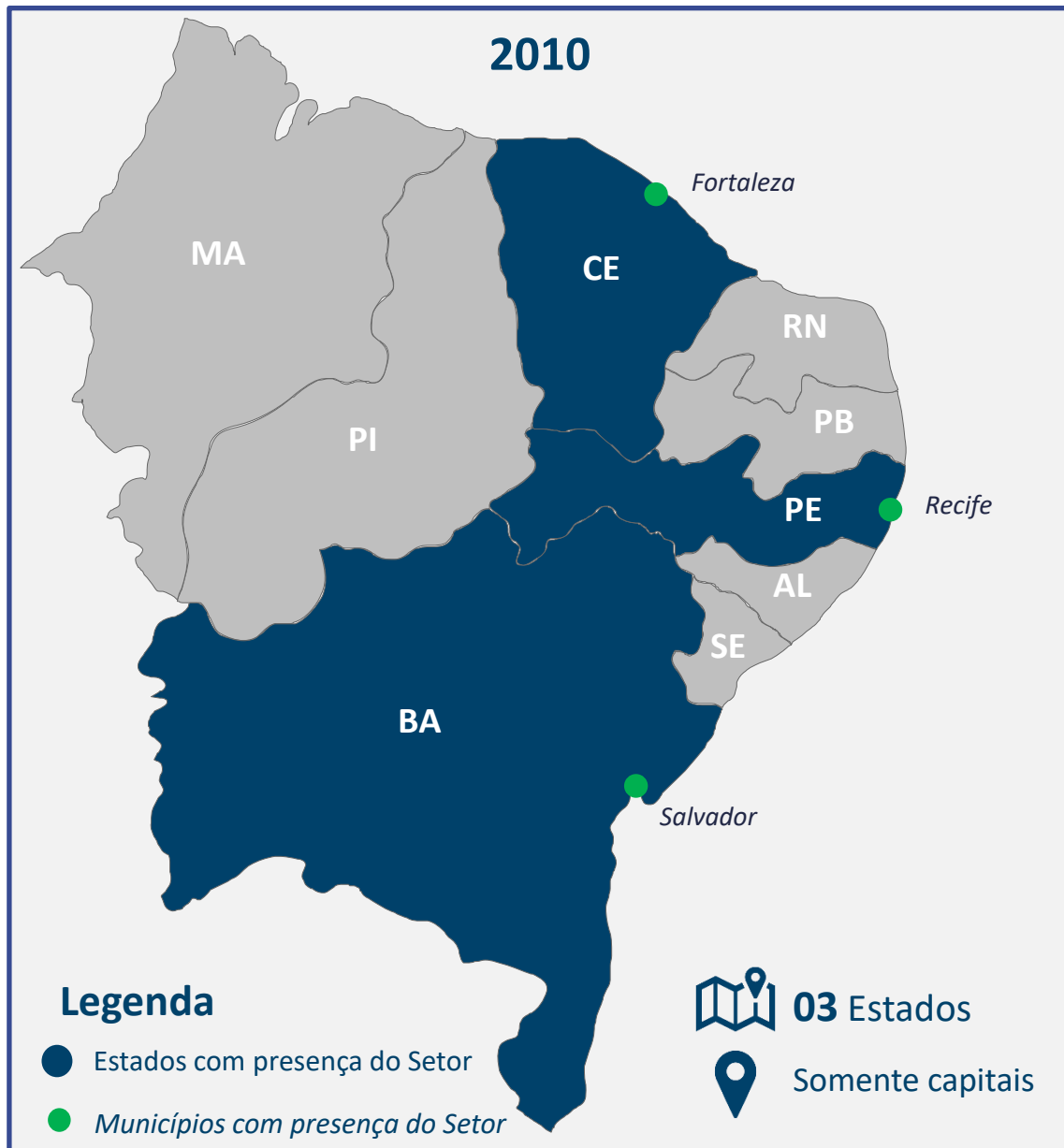
(R\$ Milhões)



% 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