

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS - MG**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GEOGRAFIA**

**AMANDA SILVA ALMEIDA**

**CONTACT CENTERS, REDES TÉCNICAS E O USO CORPORATIVO DO  
TERRITÓRIO: A ALGAR TECH E SUAS ARTICULAÇÕES TERRITORIAIS**

**ALFENAS/MG**

**2024**

**AMANDA SILVA ALMEIDA**

**CONTACT CENTERS, REDES TÉCNICAS E O USO CORPORATIVO DO  
TERRITÓRIO: A ALGAR TECH E SUAS ARTICULAÇÕES TERRITORIAIS**

Dissertação apresentada como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Geografia pela Universidade Federal de Alfenas. Área de concentração: Análise Sócio-Espacial e Ambiental.

Orientador: Prof. Dr. Sérgio Henrique de Oliveira Teixeira

**ALFENAS/MG**

**2024**

Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alfenas  
Biblioteca Unidade Educacional Santa Clara

Almeida, Amanda Silva.

Contact centers, redes técnicas e o uso corporativo do território : a algar  
tech e suas articulações territoriais / Amanda Silva Almeida. - Alfenas, MG,  
2024.

121 f. : il. -

Orientador(a): Sérgio Henrique de Oliveira Teixeira.

Dissertação (Mestrado em Geografia) - Universidade Federal de Alfenas,  
Alfenas, MG, 2024.

Bibliografia.

1. Rede urbana. 2. Informação. 3. Círculos de cooperação. I. Teixeira,  
Sérgio Henrique de Oliveira , orient. II. Título.

Ficha gerada automaticamente com dados fornecidos pelo autor.

AMANDA SILVA ALMEIDA

REDES TÉCNICAS E O USO CORPORATIVO DO TERRITÓRIO: UMA ANÁLISE DAS ATIVIDADES DE CONTACT CENTERS EM UBERLÂNDIA (MG)

O Presidente da banca examinadora abaixo assina a aprovação da Dissertação apresentada como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestra em Geografia pela Universidade Federal de Alfenas. Área de concentração: Análise sócio-espacial e ambiental.

Aprovada em: 08 de agosto de 2024.

Prof. Dr. Sérgio Henrique de Oliveira Teixeira

Presidente da Banca Examinadora

Instituição: Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA/PR / PPGEU UNIFAL-MG

Profa. Dra. Adriana Maria Bernardes Silva

Instituição: Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP/SP

Prof. Dr. Flamarion Dutra Alves

Instituição: Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL/MG



Documento assinado eletronicamente por **Sérgio Henrique de Oliveira Teixeira, Usuário Externo**, em 12/08/2024, às 13:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.unifal-mg.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.unifal-mg.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1224556** e o código CRC **2015843F**.

Para aquele que fez do mundo o seu escritório,  
e que, de modo inconsciente, me inspirou a  
fazer o mesmo. Obrigada, pai.

## AGRADECIMENTOS

Desde a graduação, sempre temi que a minha Geografia fosse em vão. Vivenciar um período marcado pela degradação do trabalho, do ensino, da pesquisa e da ciência, além de testemunhar muitos colegas brilhantes abandonando a área, sempre me gerou um desconforto sem precedentes.

É frente a esse contexto, que reservo esse espaço destinado aos agradecimentos para, em primeiro lugar, consumir um registro simbólico que me remeta a constante lembrança dos meandros que me mantiveram de pé: a busca incessante pela utopia. Aquela que, conforme expresso por Eduardo Galeano, nos impulsiona a nunca deixar de caminhar.

Nenhum saber é construído a sós. Portanto, seria um grande equívoco afirmar que o conhecimento científico se concretiza de modo unilateral. A ciência é pautada pelo método, mas, acima de tudo, é fruto da obra humana. Sem trocas, debates, vivências e construções coletivas, a ciência sequer tomaria formas, avanços e continuidades.

Na mesma medida, seria também desonestidade da minha parte afirmar que a elaboração desta pesquisa foi uma tarefa fácil. Houve instantes em que a solidão pareceu imperar, mas nada do que aqui está posto nasceu de um gesto isolado. Ao contrário, esta dissertação é resultado de múltiplas vozes, que, de algum modo, cruzaram este percurso.

Nesta trajetória, destaco o papel fundamental do meu orientador, Prof. Dr. Sérgio Henrique de Oliveira Teixeira. Sua orientação, superando os desafios impostos pela distância geográfica, foi essencial para que este trabalho ganhasse existência.

Durante o Exame de Qualificação, fui avaliada por uma banca de excelência. Expresso meu reconhecimento à Profa. Dra. Adriana Maria Bernardes da Silva e ao Prof. Dr. Flamarion Dutra Alves pelas leituras atentas e sugestões valiosas. Ambas as contribuições não apenas elevaram a qualidade do trabalho, mas também o conduziram a uma maior profundidade e significância. Tê-los, ainda, como membros na defesa final é um privilégio pelo qual já antecipo minha sincera gratidão.

A todo corpo docente que, de diferentes formas, contribuíram para minha

formação. Em especial, à Profa. Dra. Sandra de Castro Azevedo, agradeço o acolhimento no Programa de Pós-Graduação em Geografia da Universidade Federal de Alfenas. Obrigada por proporcionar um ambiente propício ao desenvolvimento acadêmico e pelo suporte fundamental ao longo desta jornada de pesquisa.

E, tratando-se da minha formação, não poderia deixar de mencionar o meu apresso ao Prof. Dr. Mirlei Fachini Vicente Pereira. Desde os tempos de graduação, os diálogos que partilhamos nos “corredores” da Geografia da minha antiga casa, na Universidade Federal de Uberlândia, desempenharam um papel essencial no meu amadurecimento acadêmico e pessoal. Sua influência permanece como fonte constante de inspiração e orientação para a vida.

Ao primeiro e mais significativo geógrafo não formal da minha vida, Bilomar Ferreira de Almeida. Pai, obrigada por estimular meu olhar crítico desde os meus seis anos de idade. Com você, pude aprender e vivenciar o Brasil para além dos cartões postais. Expresso, também, meus agradecimentos à minha mãe, Rosenilda Silva Almeida, pelo apoio e afeto incondicional. De maneiras distintas (e, complementares), vocês me ensinaram, desde cedo, a batalhar pelo que almejo.

Da mesma forma, minha gratidão se desdobra à minha irmã, Andressa Silva Almeida, pela amizade que construímos e nos tornamos. Mesmo à distância, a vida se torna leve contigo. Deixo meu agradecimento, igualmente, à minha avó, Lucimar Ferreira de Almeida, por ser a maior incentivadora dos meus estudos e por acreditar na valorização da pesquisa e da educação no Brasil. Que sua fé e esperança sejam recompensadoras para o futuro da nova geração, especialmente o de Alice Silva Almeida e Luísa Afonso Almeida.

Seria ingênuo da minha parte, acreditar que os vínculos mais importantes da vida se concretizam apenas nos grandes momentos. Eles se cruzam nos detalhes, se desdobram na escuta e se consolidam na permanência. Por isso, agradeço ao meu companheiro de vida, Luís Eduardo Costa Stival, pela inteireza de estar. Com amor, ternura, confiança e presença, em você, encontrei a serena certeza de um lugar onde sempre posso permanecer.

Também agradeço aos amigos que a Universidade Federal de Uberlândia fez emergir em minha trajetória. Em especial, manifesto minhas simbólicas

considerações a Déborah Cristina Alves e Henrique Caetano Vian. Entre nós, o conhecimento se tornou experiência compartilhada, marcada pela cumplicidade, pelos anseios e pelas partilhas que resistem ao tempo e ao espaço.

Em particular, sou profundamente grata à Beatriz Bicalho. Desde os primeiros períodos do nosso percurso acadêmico, tenho sido privilegiada pela sua amizade, que se ampara em prosas profundas e inquietantes que me movem na forma como enxergo a Geografia e também a vida. Não por acaso, entre tantos pontos de convergência ao longo desses anos, você me mostrou que o espaço geográfico é um campo fluido de encontros e desejos que se concretizam, de fato, na dimensão coletiva. É justamente na troca, na construção partilhada e nas realizações conjuntas que nossas aspirações ganham existência e significado. Esta conquista é nossa. Obrigada por tanto.

Agradeço também aos queridos companheiros de mestrado que a Universidade Federal de Alfenas trouxe com muito afeto e cuidado. De modo singular, esboço meu reconhecimento especialmente ao José Roberto Salvaterra, Geraldo Magela de Oliveira Júnior e Rodrigo de Paulo Souza e Silva. Nossos caminhos se cruzaram entre desafios epistemológicos, desabafos compassivos e conquistas coletivas. Por tudo isso, meu muito obrigada!

Por fim, mas não menos importante, sou grata à proteção constante dos Exus, Pretos Velhos e Orixás, que possibilitaram minha jornada até aqui. Descobrir-me como uma pessoa de fé foi parte intrínseca desse percurso. Hoje, reafirmo que nenhum caminho foi trilhado ao acaso e nenhum esforço até aqui foi em vão.

---

O presente trabalho foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de financiamento 001 e com o fomento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG).

## RESUMO

A dissertação apresentada tem como objetivo traçar um diagnóstico do uso corporativo que as empresas de *Contact Centers* (antigas centrais de Centrais de Teletendimento) fazem do território para realizarem e ampliarem suas atuações na formação socioespacial brasileira. Toma como foco a análise particular da empresa Algar Tech e sua relação de uso com a cidade de Uberlândia (MG). Tem como resultado que as ações da empresa tiveram importante papel na estruturação da cidade com relação à rede urbana imediata e intermediária, além de promover uma fragmentação da cidade por meio da descendência de um bairro informacional na zona de expansão de elitização da cidade. Por fim, conclui-se que o uso corporativo da empresa foi também ancorada na posição da cidade de Uberlândia como catalisadora dos serviços informacionais que ascenderam a partir da eclosão do meio técnico-científico-informacional.

Palavras-chave: rede urbana; informação; círculos de cooperação.

## ABSTRACT

This dissertation aims to delineate a diagnosis of the corporate use that *Contact Centers* companies (formerly known as Call Centers) make of the territory to carry out and expand their operations within the Brazilian socio-spatial formation. It specifically focuses on the analysis of Algar Tech, a company, and its usage relationship with the city of Uberlandia (MG). The findings reveal that the company's actions played a significant role in shaping the city's immediate and intermediate urban network, while also contributing to the fragmentation of the city through the emergence of an informational neighborhood in the zone of elitization expansion. Ultimately, it is concluded that the company's corporate use of the territory was also anchored in Uberlândia's position as a catalyst for informational services that emerged from the advent of the technical-scientific-informational milieu.

Keywords: urban network; information; cooperation circles.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Arquitetura de funcionamento dos Contact Center.....	51
Figura 2 – Grupo Algar (holding) .....	78
Figura 3 – Painel Publicitário - Bairro Granja Marileusa .....	95
Figura 4 – Site do Bairro Granja Marileusa.....	97
Figura 5 – Algar Tech - Contact Center .....	98

## LISTA DE MAPAS

Mapa 1 - Porte das Empresas De Teleatendimento por Número de Trabalhadores.....	36
Mapa 2 - Evolução das Atividades de Teleatendimento No Brasil por Regiões	36
Mapa 3 - Redes de Contact Centers em Áreas de Alta Densidade Técnica ....	38
Mapa 4 - Densidade do Acesso à Internet em Minas Gerais por 100 Mil Habitantes (2018) .....	66
Mapa 5 - Região de Influência de Uberlândia (MG) .....	69
Mapa 6 - Cobertura Móvel – Algar Telecom (2023) .....	70
Mapa 7 - Fluxo de Passageiros de Uberlândia (MG) (2019) .....	71
Mapa 8 - Centralidade de Gestão – Minas Gerais (2018) .....	72
Mapa 9 - Localização de Uberlândia (MG) .....	81
Mapa 10 - Fluxo Rodoviário de Uberlândia (MG) .....	83
Mapa 11 - A Rede Urbana de Uberlândia (MG) .....	85
Mapa 12 - Localização do Bairro Granja Marileusa.....	93

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Dinâmica das Atividades de Teleatendimento no Brasil (2006-2021).....	33
Gráfico 2 - Porte das Empresas de Teleatendimento por Número de Trabalhadores.....	34
Gráfico 3 - Faixa Etária em Atividades de Teleatendimento (2006-2021).....	41
Gráfico 4 - Escolaridade em atividades de Teleatendimento (2006-2021) .....	43
Gráfico 5 - Distribuição Total do Gênero do Trabalhador em Atividades de Teleatendimento (2006-2021).....	44
Gráfico 6 - Principais Cidades no Teleatendimento por Número de Trabalhadores (2021).....	76

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Principais diferenças e pontos de mudanças das Centrais de Atendimento e Contact Centers .....	31
Quadro 2 - Principais equipamentos do <i>Contact Center</i> .....	49
Quadro 3 - Evolução Temporal e Metodológica dos Estudos Sobre Rede Urbana no Brasil .....	58

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Principais Empresas De Consultorias Que Atuam No Segmento de <i>Contact Centers</i> .....	52
Tabela 2. Ranking das 20 Maiores Empresas de Contact Centers Do Brasil (2018).....	75

## LISTA DE SIGLAS

ABT	Associação Brasileira de Telesserviços
ACIUB	Associação Comercial e Industrial de Uberlândia
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
BDI	Banco de Dados Integrados
CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CNAE	Classificação Nacional de Atividades Econômicas
CRM	Customer Relationship Management
DAC	Distribuidor Automático de Chamadas
DIT	Divisão Internacional do Trabalho
ESAMC	Escola Superior de Administração Marketing e Comunicação de Uberlândia
FPU	Faculdade Politécnica de Uberlândia
FRATA	Faculdade do Trabalho
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDC	Internacional Data Corporation
IFTM	Instituto Federal do Triângulo Mineiro – Campus Uberlândia
IPG	Instituto de Pós-Graduação
ISG	Information Services Group
P&D	Pesquisa e Desenvolvimento
RAIS	Relatório Anual de Informações Sociais
REGIC	Região de Influência das Cidades
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESI	Serviço Social da Indústria
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UAI	Unidades de Atendimento Integrado
UFU	Universidade Federal de Uberlândia
UNITRI	Centro Universitário do Triângulo
UNIUBE	Sociedade Educacional Uberabense

URA	Unidade de Resposta Audível
VOIP	Voice over Internet Protocol

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	19
1.1	OBJETIVOS.....	24
1.1.1	<b>Objetivo Geral</b> .....	24
1.1.2	<b>Objetivos Específicos</b> .....	25
<b>2.</b>	<b>DESENVOLVIMENTO</b> .....	25
2.1	USO DO TERRITÓRIO COMO RECURSO DA ORGANIZAÇÃO INFORMACIONAL DOS <i>CONTACT CENTERS</i> .....	26
2.1.1	<b>Território e informação</b> .....	27
2.1.2	<b>Evolução dos <i>Contact Centers</i> e o uso seletivo do território</b> .....	29
2.1.3	<b>Tipologia das informações produzidas</b> .....	47
2.2	UBERLÂNDIA (MG), SEU PAPEL NA REDE URBANA E AS EMPRESAS DE <i>CONTACT CENTERS</i> .....	55
2.2.1	<b>Mudanças recentes na rede urbana</b> .....	55
2.2.2	<b>Mudanças metodológicas</b> .....	57
2.2.3	<b>Breve conclusão da pertinência sobre informação e polarização das redes</b> .....	64
2.2.4	<b>Papel de Uberlândia (MG) na rede imediata e intermediária</b> .....	65
2.3.	A REDE DA ALGAR TECH E SUAS IMPLICAÇÕES TERRITORIAIS .....	73
2.3.1	<b><i>Contact Centers</i>, a partir da Algar Tech (Grupo Algar Holding)</b> .....	74
2.3.4	<b>Papel na região e articulação informacional de Uberlândia (MG)</b> .....	81
2.3.3	<b>Fragmentação e usos corporativos do território</b> .....	87
2.3.4	<b>Fragmentação e corporações: a história do bairro informacional Granja Marileusa</b> .....	92
2.3.5	<b>Redes de poder no território e o uso corporativo</b> .....	99
<b>3</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	104
	<b>REFÊRENCIAS</b> .....	112

## 1 INTRODUÇÃO

No ano de 2021, diante de um cenário marcado pela pandemia e consequente necessidade de isolamento social, Leonardo<sup>1</sup>, um executivo de Petrópolis (RJ), se preparava para uma importante reunião por videoconferência. Tudo estava diante dos conformes, até que, de modo abrupto, ele percebe que não possui conexão com a internet. Preocupado e frustrado, sua tentativa para solucionar este problema foi telefonar para o Serviço de Atendimento do Consumidor (SAC). Enquanto aguarda impientemente para ser atendido na fila de espera, ecoa-se na voz da gravação: “Para sua segurança, esta chamada está sendo gravada”. Pouco sabia Leonardo que, distante de resguardar o direito do consumidor, cada chamada gravada é um lembrete do monitoramento constante dos trabalhadores de teleatendimento.

Do outro lado da linha, em Uberlândia (MG), quem atendeu Leonardo, no décimo telefonema do dia, fui eu. Recém-formada em Geografia e atuando no teleatendimento, minha trajetória se converge ao próprio objeto desta dissertação: uma metalinguagem que desponta, simultaneamente, entre o perfil de uma trabalhadora do setor e o olhar geográfico que se volta às dinâmicas territoriais da fragmentação e precarização do trabalho.

Concluir a graduação, é para muitos, muito além de uma conquista pessoal. É fruto de um esforço coletivo e resultado direto da democratização do ensino superior no Brasil. Minha trajetória não foge dessa lógica. Pertencço à primeira geração da minha família a ingressar em uma universidade pública. Todavia, é travesso questionar sobre quem nos tornamos profissionalmente após a chegada da tão almejada formatura. De “futuro da nação” ao cenário do subemprego?

Trabalhar em um *Contact Center* nunca foi uma escolha, mas sim, a necessidade de resposta ao sistema capitalista. Entre uma ligação e outra, fui submetida a vigilância constante das minhas ações. Desde o meu acesso ao banco de dados, até a gravação de cada segundo de minhas ligações. Seja em função de métricas do índice de produtividade ou pelo controle propriamente dito, nada escapa. Tudo é calculadamente monitorado. Inclusive, a própria precarização, que afeta sobretudo os jovens e as mulheres que trabalham predominantemente no setor.

---

<sup>1</sup> Nome fictício, atribuído para elucidar a narrativa.

Além da vigilância proeminente, é pertinente salientar que toda a minha bagagem como geógrafa fez com que o meu trabalho se tornasse um campo aberto para as minhas observações empíricas. Os consumidores, assim como a sociedade, eram divididos em classes. Os prioritários tinham atendimento especial e eram direcionados para os trabalhadores mais “empenhados”. Os demais, por sua vez, esperavam por longos minutos até serem atendidos por atendentes “menos eficientes” ou iniciantes.

Nada se mostrava mais revelador do que o banco de dados e a capacidade analítica dos *Contact Centers*. Uma estrutura marcada pela racionalidade técnica que articula informação e tecnologia como engrenagens de um sistema orientado à eficiência e ao controle. Tais elementos, encruzilhados como nós em uma rede densa, denotam a complexidade do funcionamento operacional e os mecanismos sutis de gestão da força de trabalho.

Da pandemia à corrida pela vacina, dos ataques sistemáticos à ciência ao aumento vertiginoso do desemprego, sem esquecer, sobretudo, das vidas interrompidas, 2021 impôs desafios de múltiplas ordens. Foi nesse contexto turbulento que minhas inquietações geográficas, tecidas no exercício cotidiano como trabalhadora de uma empresa terceirizada no setor de teleatendimento, em um *Contact Center* de Uberlândia (MG), começaram a tomar forma. Entre as tensões do presente e os ecos de um passado que persiste, emerge esta dissertação.

No âmbito desta reflexão, tornou-se imperativo questionar as articulações que reverberam na organização operacional dos *Contact Centers* face ao território brasileiro, bem como as implicações geográficas que permeiam tais segmentos e as suas influências dispostas especialmente luz as transformações ocorridas no último quartel do século XX.

Dessa maneira, a ascensão do meio técnico-científico-informacional (Santos, 1996) como forma de rotacionar o capital em ritmos cada vez mais veloz propôs que os circuitos espaciais produtivos tivessem que ser articulados em círculos de cooperação, que fizeram (e fazem) uso de intensas massas de informação e tecnologia, gerando profundas mudanças na organização do território e na dinâmica socioeconômica do espaço geográfico.

Dentre esses círculos, destacam-se os *Contact Centers*, que assumem uma posição central no *círculo de cooperação*. Essas empresas são responsáveis por operar serviços de teleatendimento, utilizando intensivamente Tecnologias de

Informação e Comunicação (TICs). Por sua vez, os *Contact Centers* se organizam em redes globais, que se articulam por meio da Divisão Internacional do Trabalho (DIT), em um processo de terceirização e fragmentação das atividades de gestão do trabalho<sup>2</sup>.

A importância dessas empresas no *círculo de cooperação* é evidenciada pela centralidade que possuem no território. Uma vez que a informação e a tecnologia são fundamentais para a competitividade das empresas. Nesse sentido, as empresas de *Contact Centers* se apropriam do território como recurso<sup>3</sup>, utilizando-o como base para a operação de seus serviços e como ponto de conexão com outras localidades. Trata-se, portanto, da forma como os agentes hegemônicos utilizam o espaço geográfico para seus interesses e projetos.

Para Santos (1998), o espaço geográfico deve ser considerado como um conjunto indissociável onde, de um lado, participam arranjos de objetos geográficos, naturais e sociais, e, de outro, a vida que os preenche e anima, representada pela sociedade em movimento. Conforme salienta o autor, o conteúdo social não é independente da forma dos objetos geográficos; cada forma encerra uma fração do conteúdo social. Portanto, o espaço é constituído por um conjunto de formas que contém frações da sociedade em movimento.

Ademais, ainda segundo Santos (1996, p. 39), "o espaço é formado por um conjunto indissociável, solidário e contraditório, de sistemas de objetos e sistemas de ações, não considerados isoladamente, mas como o quadro único no qual a história se dá". Inicialmente constituído por objetos naturais, o espaço, ao longo da história, tem sido transformado por objetos fabricados, técnicos, mecanizados e, mais recentemente, cibernéticos, resultando na predominância de uma natureza artificial que opera como uma máquina.

A presença desses objetos técnicos, confere ao espaço geográfico conteúdos gradativamente técnicos e artificiais, povoado por ações que muitas vezes visam objetivos externos ao lugar e aos seus habitantes. Assim, os sistemas de objetos condicionam as ações e, por sua vez, as ações geram novos objetos ou modificam os

---

<sup>2</sup> De acordo com Santos (1994, p. 121), "Os circuitos produtivos são definidos pela circulação de produtos, isto é, de matéria. Os circuitos de cooperação associam a esses fluxos de matéria outros fluxos não obrigatoriamente materiais: capital, informação, mensagens, ordens.

<sup>3</sup> Baseado nas ideias de Jean Gottmann (1975), o autor argumenta que o território pode ser considerado um recurso quando é utilizado de maneira pragmática através de equipamentos modernizados em pontos estratégicos. (SANTOS, 2000, P. 53).

existentes. O espaço geográfico, portanto, encontra sua dinâmica e transformação na interação contínua e indissociável entre sistemas de objetos e sistemas de ações.

No contexto dos *Contact Centers*, isso se traduz na integração de objetos técnicos e artificiais, que moldam o espaço urbano e suas dinâmicas sociais. Assim, a interação entre os sistemas de objetos e ações não só condiciona a forma como as ações se dão, bem como também levam à criação e transformação contínua de objetos, acelerando processos no espaço geográfico.

Isso porque o espaço é operado e organizado por meio da informação e presente nos objetos comandadas pelas intencionalidades dos agentes presentes no espaço. Trata-se do que definimos, segundo Santos (1996), como um híbrido de objetos e ações. No caso dos *Contact Centers*, reconhecemos como objetos os fluxos técnicos e informacionais que são operados por meio dos fixos de sistemas de engenharia compostos pelos escritórios e equipamentos empregados como suporte para suas operações. Entendemos que a operação desse sistema ocorre por meio de ordens verticalmente organizadas, determinadas por ações extravertidas, as quais compõem o complexo sistema o qual faz parte do conjunto de empresas que operam os *Contact Centers*.

Advento das alterações sociais e econômicas decorrentes da globalização, os *Contact Centers* são, portanto, uma manifestação contemporânea de serviços de atendimento ao cliente, que se complexificou e adquiriu novos contornos em relação aos serviços anteriores, como os telesserviços ou centrais de atendimento. Nesse sentido, ressaltamos que a interação entre normas, tecnologia e colaboração entre diferentes atores molda o contexto multifacetado dos *Contact Centers*, ampliando sua presença não apenas em grandes metrópoles, mas também em cidades de diferentes escalas.

A expansão dos *Contact Center* e sua localização em diferentes espaços pode ser compreendida através do território usado. O território usado refere-se à forma como diferentes atores e grupos sociais utilizam o espaço de acordo com seus interesses. No caso dos *Contact Centers*, o território usado está diretamente relacionado ao uso corporativo do território promovido por suas instalações (Santos; Silveira, 2001). No atual cenário, essas empresas têm buscado inserir seus empreendimentos em várias cidades, dispersando suas atividades para diversos espaços não metropolitanos.

É diante desse contexto dos *Contact Centers*, que a cidade de Uberlândia (MG) se destaca como um importante nó nacional neste segmento. A presença de grandes empresas de *Contact Centers*, como a Algar Tech tornou Uberlândia (MG) um importante centro de produção e processamento de informação, estabelecendo-se como nó importante da rede.

A complexa organização técnica e informacional que organiza a rede de *Contact Centers* e sua relação com o território torna-se necessária para se entender as articulações que perfazem o atual estágio da globalização e suas decorrências. Neste sentido, buscamos através desta dissertação, o esforço de investigar de que maneira as atividades de *Contact Centers* se apropriam do território como recurso, enfatizando como objeto de estudo, a cidade de Uberlândia (MG).

Enquanto metodologia, a pesquisa se baseia em uma epistemologia crítica da ciência geográfica e utiliza metodologias quanti-qualitativas. Em síntese, os passos da pesquisa incluem a revisão bibliográfica teórica-conceitual, o levantamento bibliográfico temático, a coleta de dados secundários de diversas fontes e a produção de material cartográfico utilizando SIG. Os referidos procedimentos permitem uma análise aprofundada da problemática abordada, fornecendo embasamento teórico, dados empíricos e representação espacial das atividades de *Contact Centers* em Uberlândia (MG).

Sendo assim, a presente pesquisa está organizada em três capítulos. No Capítulo 1, “*Uso do Território como Recurso da Organização Informacional dos Contact Centers*”, a análise centra-se na importância da informação como uma força motriz na configuração e organização e usos do território. Investiga-se como os *Contact Centers* utilizam o território como um suporte estratégico para suas operações, evidenciando a lógica espacial empregada por essas corporações, por meio da estruturação topológica e tipológica desenvolvida pelas empresas.

No Capítulo 2, “*Uberlândia (MG), Seu Papel na Rede Urbana e as Empresas de Contact Centers*”, a dissertação aprofunda-se nas transformações da rede urbana impulsionadas sobretudo pelo âmbito informacional, com destaque para as ações da Algar Tech. Demonstra-se como Uberlândia, através do uso corporativo do território, eleva-se a uma posição de relevância estratégica dentro da rede urbana. A cidade se consolida como um ponto de articulação, integrando-se a fluxos informacionais e econômicos de alcance mais amplo, reconfigurando seu papel na hierárquico no âmbito das cidades brasileiras.

No Capítulo 3, “*A Rede da Algar Tech e Suas Implicações Territoriais*”, o foco se direciona na articulação das empresas no espaço urbano, considerando a dinâmica das redes como um instrumento de poder. Avalia-se como essas redes reorganizam as relações territoriais e influenciam as mudanças nas cidades, com ênfase em Uberlândia e sua relação com os *Contact Centers*. Este capítulo analisa as implicações da presença da Algar Holding, investigando como o uso corporativo do território molda o espaço urbano e territorial, bem como tais mudanças implicam na configuração e fragmentação intraurbana da cidade.

Na conclusão pontuamos os processos que foram analisados à luz da hipótese do uso corporativo da empresa no território de Uberlândia, assim como as decorrências observadas para a rede de cidades. Ainda em termos de conclusão, esboçamos uma agenda de pesquisa futura, de maneira a qualificar as lacunas e pontos de vista que apontem a potência do tema.

## 1.1 OBJETIVOS

A pesquisa propõe analisar o uso do território pelas empresas de *Contact Centers* como recurso, mediada por conjunto indissociável de sistemas de objetos e sistemas de ações. A hipótese central sustenta que a Algar Tech, ao operar a partir de Uberlândia (MG), mobiliza a lógica corporativa que reorganiza fluxos, fixos e redes técnicas, reposicionando a cidade dentro da rede urbana brasileira.

Para tanto, a investigação busca, em primeiro lugar, compreender os usos do território evidenciados pelos *Contact Centers*, denotando-se uma lógica topológica que privilegia seletivamente localizações espaciais. Em segundo lugar, pretende-se identificar a centralidade exercida por Uberlândia na rede urbana de Minas Gerais, atentando para seu papel articulador de escalas regionais imediatas e intermediárias. Por fim, o estudo analisa as dinâmicas entre o circuito espacial de comando, e o circuito de cooperação.

### 1.1.1 Objetivo geral

A pesquisa tem como objetivo geral analisar a maneira como as empresas de *Contact Centers* se apropriam do território como recurso, buscando avaliar as implicações socioeconômicas e geográficas decorrentes deste processo, sobretudo aquelas relacionadas à cidade de Uberlândia (MG). Construimos a hipótese de um

uso corporativo da empresa Algar Tech do território que se organiza a partir de sua cidade influenciando a posição da cidade na rede de cidades.

### **1.1.2 Objetivos específicos**

- a) Analisar a inserção do uso do território como recurso informacional dos *Contact Centers* no Brasil, evidenciando a lógica topológica dos escritórios e a tipologia das informações produzidas;
- b) identificar a influência exercida por Uberlândia (MG) na rede urbana, especialmente no que se diz respeito ao âmbito do estado de Minas Gerais, tais como os aspectos desempenhados na região imediata e intermediária do município;
- c) compreender a dinâmica desempenhada pelo circuito espacial produtivo de comando e o circuito de cooperação compreendido acerca dos *Contact Centers* em Uberlândia (MG).

## 2. DESENVOLVIMENTO

A dissertação versa analisar o uso corporativo do território dos *Contact Centers*, com ênfase nas ações da Algar Tech em Uberlândia (MG). O primeiro capítulo analisa o papel da informação na configuração do território, destacando como os Contact Centers utilizam o espaço geográfico para suas operações e a estruturação topológica e tipológica dessas empresas. O segundo capítulo investiga como a presença dessas empresas influencia na alteração da rede urbana de Uberlândia (MG). No terceiro capítulo, a dissertação avalia a articulação das redes e corporações como instrumentos de poder que reorganizam o território e impactam a dinâmica urbana, destacando as implicações territoriais da presença da Algar Tech e sua influência na configuração socioespacial da cidade.

### 2.1 USO DO TERRITÓRIO COMO RECURSO DA ORGANIZAÇÃO INFORMACIONAL DOS CONTACT CENTERS

As dinâmicas do mundo contemporâneo atuam em constantes transformações no espaço geográfico, entendido aqui como um híbrido de objetos e ações (Santos, 1996) que se articulam na conformação da sociedade. Os novos ritmos econômicos, políticos e sociais produzem elementos que se difundem. A ampla potencialização de atores hegemônicos globais, acelerados pela fluidez da técnica, da informação e dos mercados financeiros, produz na esfera planetária novas formas e sentidos, que se colocam a serviço do capital. Em função do meio técnico-científico-informacional (Santos, 1996) e da acumulação flexível (Harvey, 1992), reconhecemos, face a privatização das telecomunicações estatais e a expansão da terceirização dos serviços, o uso do território brasileiro como recurso (Santos, 2000) para disseminação de *Contact Centers*, empreendimentos que atuam em atividades de telesserviços.

Neste capítulo, buscamos compreender o papel da informação como uma peça-chave na estruturação e organização do território. Em sequência, focamos em analisar a lógica espacial empregada pelos *Contact Centers* ao utilizarem o território como suporte para suas atividades. Para tanto, discutimos de que modo as empresas desenvolvem sua estruturação topológica e tipológica, considerando os principais aspectos entre os diferentes elementos envolvidos.

### 2.1.1 Território e informação

Na atualidade, a articulação entre objetos e ações mostra que os adventos informacionais não podem ser considerados sem sua base material e normativa. Queremos enfatizar com isso, logo de começo, que partimos de uma análise que objetos e ações fazem parte de um híbrido que se coloca como motor do atual período. Em face disso, o território promove a base de articulação para que a informação possa se realizar e a informação o faz para o território.

Dado o período atual da história, a configuração territorial é amplamente influenciada pela circulação de informações. Devido ao movimento iminente da globalização, as informações são produzidas, armazenadas, disseminadas e utilizadas em diferentes escalas. Como resultado, o território é moldado pelo fluxo constante de informações, tendo sua configuração e seus usos influenciados pelo poder daqueles que controlam a produção e a distribuição da informação.

A informação tem sido objeto de estudo e discussão em diversas áreas das ciências humanas e sociais. No entanto, para compreender a informação, é necessário caracterizar os elementos que a distinguem. De acordo com Silveira (1999), as variáveis do período se apresentam na forma de informação através de duas esferas principais. A primeira pode ser caracterizada como banal e se propaga amplamente no território, sem muitas restrições, aquela que a toda a população pode ter acesso, desde que disponha dos acessos aos dispositivos que as transmitem. Já a segunda desempenha um papel seletivo e especializado, com acesso limitado. Mattelart (1994), nos propõe pensar essa informação como *organizacional*, ressaltando seus aspectos ligados aos processos produtivos e de estabelecimento de um consumo de *mercadorias informacionais*, o que nos autoriza a dizer que são fruto de um *trabalho informacional* (Dantas, 2006).

Trata-se, portanto, de uma informação organizacional à qual poucos agentes têm acesso e por isso se diferencia da informação banal, no sentido do acesso aberto e pouco qualificado. A informação organizacional atende, em geral, as empresas e grandes corporações e estão ao serviço delas, refazendo padrões de organização do território que as possibilite transitar e operar os negócios. Aqui é que se encontra a amplitude de operação entre a articulação dos circuitos espaciais produtivos e círculos de cooperação, articulados aos dois circuitos da economia urbana.

Assim, partindo desses pressupostos, aqui nos referimos a uma informação seletiva, operada de forma estratégica e organizacional (Lojkine, 1995; Mattelart, 1994) e que se insere frente aos interesses globais, sob controle de atores hegemônicos, tais como Estados e grandes corporações. Como destaca Silva (2001):

Os sistemas produtivos contemporâneos, particularmente as hegemônicas corporações globais, dependem de conhecimentos estratégicos para que possam criar, por meio daqueles lugares escolhidos, um cenário mundial de competitividade. A informação, nesse contexto, se define como um recurso estratégico, utilizado de forma seletiva e hierárquica, ainda que circule mundialmente em volumosas quantidades (Silva, 2001, p. 414).

No contexto do pós-guerra e na conseqüente reestruturação produtiva (Harvey, 1992), a informação assume um papel fundamental na reprodução do capital. Conforme ressalta Castillo (2003, p. 49), a informação processada por computadores e transferida por redes de comunicação de dados passa a ser considerada um recurso organizacional estratégico para as empresas.

Por conseqüência, a informação organizacional torna-se fundamental para a competitividade das empresas. Haja vista que, seu papel articula a tomada de decisões estratégicas para garantir vantagens no mercado no cenário da globalização. Essa dinâmica, por sua vez, acelera o tempo histórico, permitindo a convergência dos momentos e garantindo a simultaneidade das ações (Santos, 2000, p.12).

Compreendemos, portanto, que a informação é, por excelência, um instrumento de poder. A informação molda, articula e refaz o espaço geográfico, ao mesmo tempo que organiza os “novos contextos socioterritoriais” (Silva, 2002, p. 6) diante da nova divisão territorial e social do trabalho. Nas palavras de Santos (1996):

A informação, sobretudo ao serviço das forças econômicas hegemônicas e ao serviço do Estado, é o grande regedor das ações que definem as novas realidades espaciais. Um incessante processo de entropia desfaz e refaz contornos e conteúdos dos subespaços, a partir das forças dominantes, impondo novos mapas ao mesmo território (Santos, 1996, p. 193).

Ainda de acordo com Santos (1996), a informação assume um papel substancial na organização das cidades, bem como na distribuição espacial das atividades econômicas. Nessa direção, as cidades que conseguem se posicionar como centros de transmissão da informação possuem uma vantagem estratégica na organização do território. Condição que reforça sua centralidade e influência frente ao papel desempenhado na rede urbana.

Investigamos esse aspecto ao analisar os pontos de acesso às informações dos *Contact Centers* no Brasil. Isso porque, a organização da topologia empregada pelos escritórios do setor está diretamente associada ao acesso à infraestrutura informacional disponível na rede urbana, estabelecendo uma topologia particular ligada ao território. Assim, a localização geográfica desses escritórios e sua capacidade de se estabelecerem como centros de transmissão de informações estão intrinsecamente relacionados à forma como o Meio Técnico-Científico-Informacional é incorporado nas cidades. Nas próximas seções, veremos com mais detalhes essa relação e como ela influencia a estratégia das empresas de *Contact Centers* e sua influência nas cidades que as aportam.

### **2.1.2 Evolução dos *Contact Centers* e o uso seletivo do território**

A chegada das atividades de telesserviços/teleatendimentos no Brasil emergiu-se sobretudo após a década de 1990. Em função da difusão da racionalidade neoliberal, articulada a uma nova razão global de operacionalização das corporações por dentro do Estado (Dardot; Laval, 2016), a privatização das telecomunicações brasileiras e a expansão da terceirização de serviços marcadas no período fizeram com que o território nacional se transformar em terreno fértil para abertura subsequente do uso do território como recurso (Santos, 2000) para ações desses empreendimentos.

A privatização das telecomunicações possibilitou a entrada de uma nova camada técnica no território brasileiro, fruto do avanço das tecnologias da informação necessárias para operar amplos círculos de cooperação entre as empresas. Pois reorganiza as relações espaciais do período informacional aos interesses de empresas nacionais e multinacionais (Tozi, 2009). Ao encontro disso, Oliveira (2009) aponta que a abertura econômica do setor, atrelada aos avanços tecnológicos marcados pelo período, permitiram às antigas companhias de telefonia brasileiras, a criação de empresas especializadas em diversos segmentos de teleatendimentos, como um novo processo de aprofundamento da divisão do trabalho neste setor.

Das antigas empresas de telefonia, emergem novas funções que passam a desempenhar um segmento próprio, ligadas ao que Tomelin (2005) chamou de setor quaternário da economia. Tais segmentos passaram a configurar-se como novas empresas, tais como "empresas de cartão de crédito, de viagens, operadoras de televisão a cabo, cobrindo todo o território nacional" (Oliveira, 2009, p. 114). De nossa

parte, nos atendo as dimensões que essas empresas ganharam e considerando que suas articulações são globais e verticalizadas, preferimos denominá-las por setores corporativos, já que suas associações são postas em rede. Portanto, falamos aqui, tal como nos propões Santos (1996) e Corrêa (2010) de grandes corporações que, ao perfazerem o território como recurso, organizam um uso corporativo do território.

O crescimento destes setores merece uma análise mais detida de seu processo histórico, por hora, adiantamos que suas articulações passam por setores estratégicos, tais como seguros, serviços públicos, governo federal, distribuição, construção civil, comidas e bebidas, editoras e gráficas, manufatura, varejo, saúde, farmacêuticos, habitação, recreação, lazer etc. Dentre elas, focamos naquelas que operam os círculos de cooperação relacionadas às operações de telesserviços.

Criadas com o propósito de reunir uma série de serviços anteriormente difundidos no interior das empresas em um único segmento, as atividades de telesserviços estão ancoradas a uma nova racionalização do trabalho associada ao aprofundamento da divisão do trabalho, buscando uma terceirização dos serviços de operação, visando a redução dos custos da produção e a desvalorização da força de trabalho. Por consequência, o processo de terceirização de atendimento aos consumidores, segundo Cavalcante (2003), concerne seu ápice neste período, alcançando a uma gama de empresas.

Sob esse viés, Oliveira (2009) ainda ressalta que, para além da importância direcionada ao setor tida nas últimas décadas, outro ponto de destaque acerca dos telesserviços diz respeito ao elo que conecta o circuito produtivo com os consumidores finais. Assim, conforme identificamos em Santos e Silveira (2001),

Novas necessidades produtivas e novas formas de dividir social e territorialmente o trabalho aumentam as necessidades de cooperação, criando paralelamente, profissões novas, sobretudo a partir da revolução das telecomunicações na década de 1970 [...] aptas para manipular os novos objetos técnicos [...] como os operadores de telemarketing (Santos e Silveira, 2001, p. 220).

Por sua vez, a modalidade de serviço apresentada é atravessada por tipologias distintas no que se refere a cada racionalidade em que estão inseridas. Notamos isso ao compararmos as antigas **Centrais de Atendimento** e os atuais **Contact Center**. Enquanto as primeiras eram responsáveis por operações de baixa complexidade, como o esclarecimento de dúvidas destinadas a clientes e o Serviço de Atendimento

ao Consumidor - SAC (Almeida, 2015), os segundos estão inseridos numa cadeia ampla de serviços, com operações complexas.

Para tanto, as principais diferenças e pontos de mudanças associados a ambas podem ser sintetizadas conforme o quadro a seguir, bem como será discutida posteriormente.

Quadro 1 - Principais diferenças e pontos de mudanças das Centrais de Atendimento e Contact Centers

<b>Aspectos</b>	<b>Centrais de Atendimento</b>	<b>Contact Centers</b>
Operações	Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).	Atuação em Diferentes Canais de Mídia: Telefone, e-mail, chat ao vivo, redes sociais, SMS, entre outros.
Banco de Dados	Registro de informações básicas do cliente e histórico de interações.	Manipulação e integração de múltiplos bancos de dados - análise avançada e integração com sistemas e outras plataformas de negócios.
Tecnologia	Sistemas de telefonia e software de registro de chamadas.	Implementação de tecnologias avançadas, análise de big data, Inteligência artificial e Automação de processos.
Localizações	Grandes centros metropolitanos.	Centros metropolitanos - Dispersão para cidades médias e home-office
Integração	Pouca integração com outras áreas da empresa.	Integração com diversos departamentos: Vendas, marketing , TI e outros.

Fonte: Organizado pela autora (2022). Adaptado de Almeida (2015).

Conforme já assinalado, a disseminação das antigas centrais de atendimento no Brasil está intrinsecamente ligada à década de 1990. Período que também é impulsionado pelas exigências do Código de Defesa do Consumidor (Almeida, 2013). De acordo com o artigo 6º da Lei nº 8.078/1990, as empresas são obrigadas a fornecer informações claras e adequadas sobre seus produtos e serviços, incluindo detalhes como quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes, preço e riscos associados. Por sua vez, tal normatização criou-se a necessidade de estruturas de atendimento ao cliente que estejam em conformidade com as exigências dispostas. Logo, o território utilizado pelas centrais de atendimento também foi influenciado por essa normatização, tornando-se parte integrante desse processo.

Sendo assim, cabe pontuar que, a princípio, as antigas centrais de atendimento tinham o controle predominante no uso do território em grandes metrópoles brasileiras, como São Paulo e Rio de Janeiro. Entretanto, devido à implementação de novas tecnologias (Santos, 1993; Damiani, 2006) e à colaboração entre agentes financeiros<sup>4</sup> e o poder público, as metrópoles passaram a gerenciar simultaneamente os atuais *Contact Centers* em diferentes escalas, com destaque para aquelas cidades que compõem as regiões intermediárias da rede urbana<sup>5</sup>.

Desse modo, conforme destaca Almeida (2014), o uso seletivo do território e a disseminação rápida de redes e circuitos informacionais permitiram que as empresas dispersassem suas atividades operacionais por diversas cidades brasileiras, com base em vantagens competitivas locais, mantendo o controle centralizado das ações nas metrópoles nacionais. Isso ocorre porque as ações extravertidas as quais o capital se utiliza não precisam ser difundidas em todos os pontos do território, ao contrário, sua seletividade se dá justamente porque pode estar em um ponto e comandar muitos ao mesmo tempo.

Em função disso, as empresas que buscam assumir o papel de comando no território instalam-se em porções territoriais que sejam condizentes com esses objetivos. Por isso, buscam espaços em que possam distribuir e comandar essas ações. Ao se instalar na formação socioespacial brasileira, essas empresas articularam redes de escritórios nas cidades mais bem equipadas de densidades técnicas e informacionais. Falamos aqui no que Santos (2000) chama de onipresença da metrópole.

Esse fenômeno é especialmente evidente nas cidades médias, que atuam como pontes de comando das metrópoles, mas que também têm autonomia em relação a segmentos informacionais que não requerem uma quantidade significativa de mecanização do território. É por isso que é importante destacar que o crescimento do setor conforma também uma organização particular do território que passou a conformar circuitos articulados de ações que se produzem nas metrópoles e se refazem por meio de cidades médias que se acoplam como emergentes de novas articulações informacionais.

---

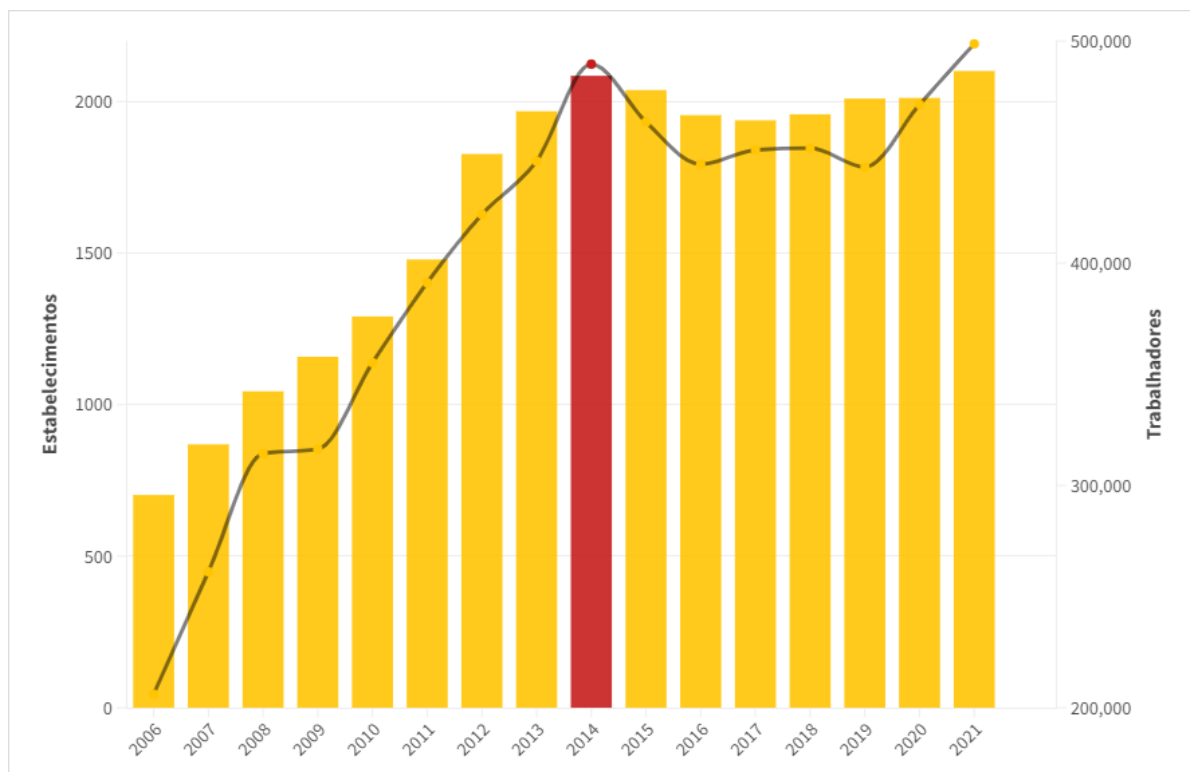
<sup>4</sup> Para ampliar a presença de *Contact Centers* em diferentes escalas, tais agentes atuam em conjunto para criar infraestruturas adequadas, oferecer incentivos financeiros e fiscais, desenvolver mão de obra qualificada, gerenciar questões regulatórias e promover a cidade como destino atraente para a instalação de *Contact Centers* (Almeida, 2014).

<sup>5</sup> Trazemos esse debate de forma mais completa no capítulo 2.

De acordo com os dados gerados pela RAIS, desde o primeiro (2006) até o último (2021)<sup>6</sup>, conforme os registros da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) em “Atividades de Teletendimento”, foi possível constatar em 2006, a existência de 704 empresas e 206.071 trabalhadores. Já durante o ano de 2021, verificou-se que a população que trabalhava no segmento alcançou 498.680 brasileiros, enquanto a atuação de empresas no setor atingiu o total de 2.101 estabelecimentos.

Tal expressividade pode ser identificada com nitidez ao analisar o crescimento referente às atividades no Brasil. Através do recorte temporal realizado entre o período de 2006-2021, é possível evidenciar a alta expansão do setor, que se manifesta por meio da intensa ampliação de trabalhadores e empresas ao longo dos anos, conforme pode ser observado no gráfico 1.

Gráfico 1 - Dinâmica das Atividades de Teletendimento no Brasil (2006-2021)



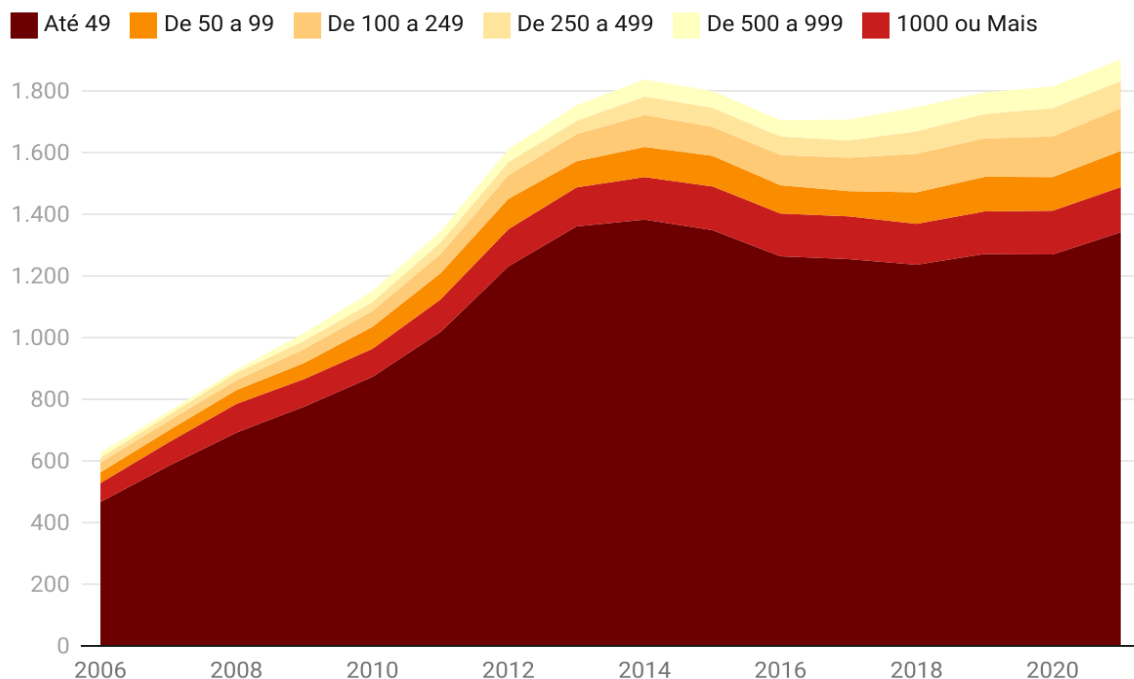
Fonte: Organizado pela autora (2022). Adaptado de RAIS (2021).

<sup>6</sup> De acordo com os dados divulgados pela Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), o número de trabalhadores em atividades de teletendimento sobressai em relação aos dados totalizados pelo RAIS. Em 2017, a associação contabilizou em seu levantamento, o total de 1,5 milhões de trabalhadores no setor. Disponível em: <http://abt.org.br/estudos/> Acesso: 05 jan, 2022.

A dinâmica das empresas de teleatendimento está diretamente ligada ao desenvolvimento da economia brasileira durante o período destacado. Segundo Oliveira (2018) e Brandão (2010), o avanço da economia do Brasil, especialmente no que diz respeito à exportação de bens primários, ocorreu em paralelo com o cenário internacional favorável, permitindo reinvestimentos significativos no setor produtivo. Por consequência, essa conjuntura impulsionou também o setor de serviços a atingir novos patamares. Nesse contexto, foram estabelecidas novas conexões nos "novos" circuitos espaciais, propiciando uma reestruturação dos círculos de cooperação no campo do teleatendimento. Como resultado, foi necessária uma modernização desse setor para se adaptar às mudanças e demandas.

Além disso, podemos observar, conforme o gráfico 2, que esse crescimento também está associado ao porte das empresas:

Gráfico 2 - Porte das empresas de teleatendimento por número de trabalhadores



Fonte: Organizado pela autora (2022). Adaptado de RAIS (2021).

Uma análise da distribuição das empresas por porte revela mudanças significativas ao longo dos anos. No que diz respeito às empresas de pequeno porte (até 49 trabalhadores), observa-se um aumento no número absoluto dessas empresas ao longo do período, indo de 467 em 2006 para 1.342 em 2021. No entanto, sua

participação relativa no mercado tende a diminuir gradualmente, sugerindo uma possível pressão competitiva exercida pelas empresas de maior porte.

Por outro lado, as empresas de grande porte (sobretudo a que se diz respeito à com 1000 ou mais trabalhadores), embora não sejam as que mais se destacam em números absolutos, também demonstram um padrão de crescimento acentuado. O número dessas empresas aumentou consistentemente ao longo dos anos, indicando uma tendência de consolidação e concentração do mercado. Em 2006, havia apenas 61 empresas com o referido porte, enquanto em 2021 esse número atingiu 147 estabelecimentos.

Tais mudanças na distribuição das empresas por porte refletem não apenas as condições econômicas e competitivas do setor de teleatendimento, mas também as estratégias de crescimento e consolidação adotadas pelas empresas de *Contact Centers* ao longo do tempo. As fusões e aquisições entre empresas de grande porte, por exemplo, como a da Callflex e a VoxAge, realizada em 2021<sup>7</sup>, podem ter contribuído para a expansão do segmento e a reconfiguração do mercado.

Em contrapartida, apesar da acentuada expressão do segmento no Brasil, é importante destacar que as empresas utilizam o território de modo desigual e seletivo. Visto que, com exceção aos destaques que se materializam sobretudo nas capitais, como Salvador (BA), Fortaleza (CE), Recife (PE), Teresina (PI) e Maceió (AL), Goiânia (GO) e Brasília (DF), a Região Nordeste e Centro-Oeste apresenta menores densidades fora das capitais. No que se diz respeito à Região Amazônica, percebe-se em sua totalidade, baixa visibilidade.

Nesse sentido, embora a vasta dinâmica de dispersão do segmento tenha se aprofundado no Brasil nas últimas décadas (Almeida, 2014), é notório a significativa relevância atribuída à Região Concentrada<sup>8</sup>. Dado que, o setor que ocupa intensa participação para execução das atividades, na qual a cidade de São Paulo majoritariamente concentra os maiores índices de empresas e percentuais de trabalho.

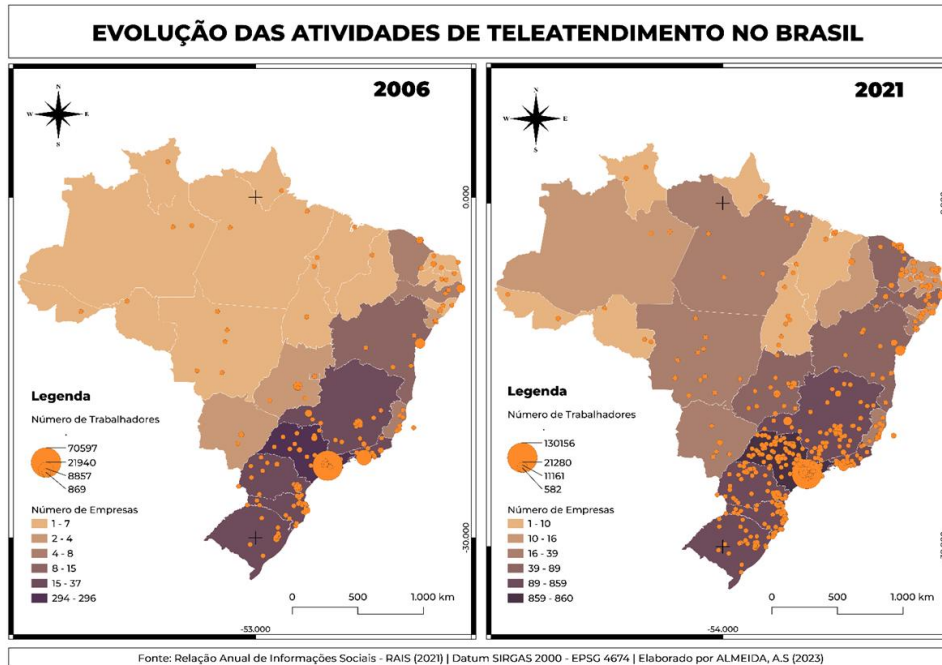
---

<sup>7</sup> Movimento de consolidação leva à fusão de Callflex e VoxAge (Consumidor Moderno, 2021). Disponível em: <https://consumidormoderno.com.br/fusao-callflex-voxage-experiencia/amp/>. Acesso 8 mar. 2024.

<sup>8</sup> A Região Concentrada se diz respeito ao conceito elaborado por Milton Santos e Ana Clara Torres Ribeiro em 1979, para designar a fração do território brasileiro que dispõe maior densidade técnica-científica-informacional. Corresponde aos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Espírito Santo.

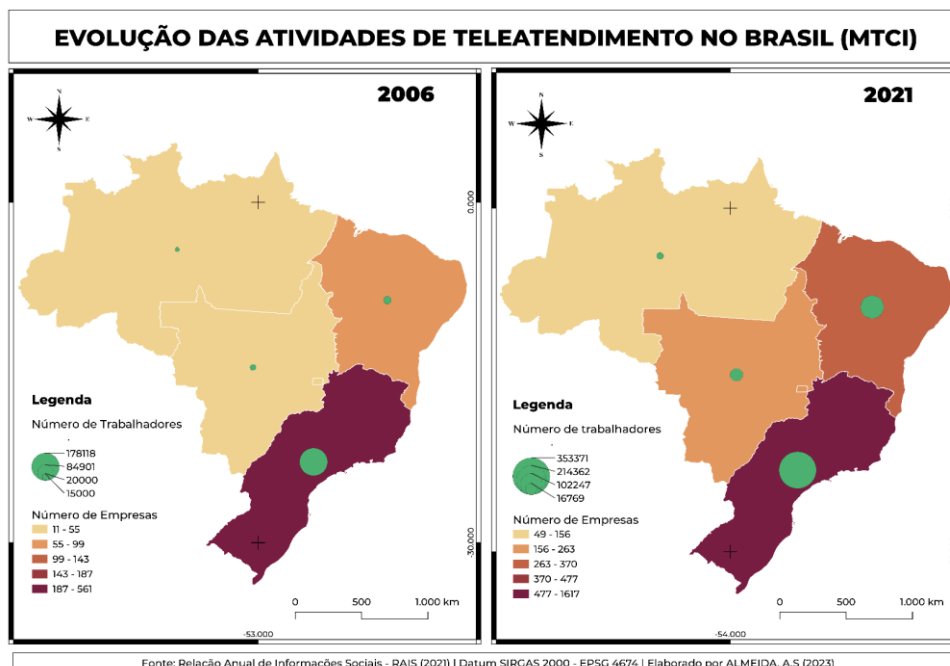
Para tanto, a dinâmica territorial das atividades de teleatendimento no Brasil, especialmente ao que se refere ao ano de 2006 e 2021, pode ser representada pelos seguintes mapas 1 e 2.

Mapa 1 - Porte das Empresas De Teleatendimento por Número de Trabalhadores



Fonte: Organizado pela autora (2022). Adaptado de RAIS (2021)

Mapa 2 - Evolução das Atividades de Teleatendimento No Brasil por Regiões



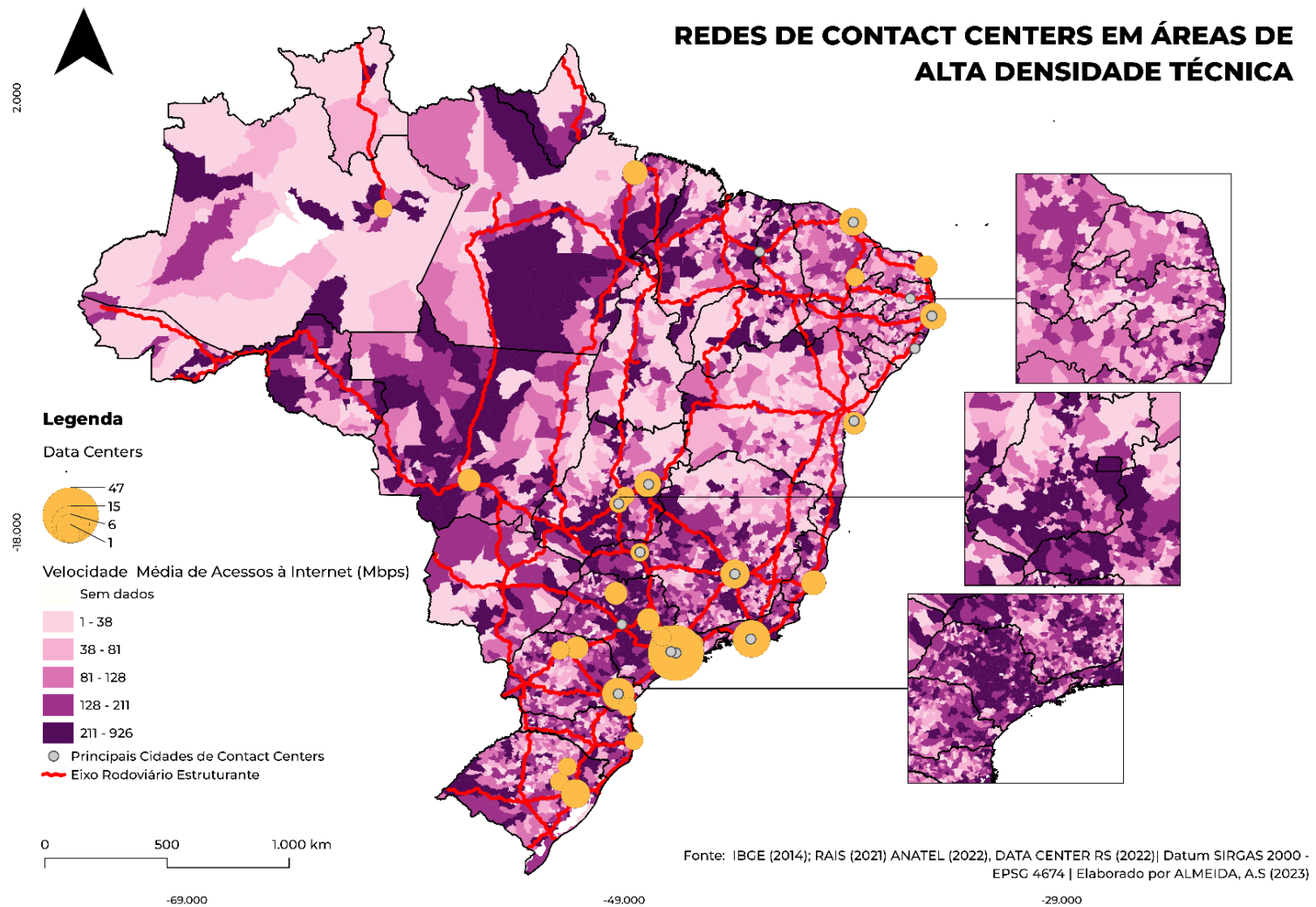
Fonte: Organizado pela autora (2022). Adaptado de RAIS (2021)

De acordo com a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT, 2005), a presença de infraestrutura, empresas importantes ao negócio são elementos fundamentais para implementação locacional do segmento. Assim, como não poderia ser diferente, os *Contact Centers* penetram no território brasileiro conforme a densidade técnica e informacional de cada espaço (Santos, 1996).

Posto que, o acesso a infraestrutura, como a fibra óptica são substanciais para operação efetiva dos telesserviços. Segundo Almeida (2013), a transmissão eficiente de dados por meio da fibra óptica é um dos meios essenciais para otimizar os atendimentos e captar informações dos consumidores, além de permitir a venda de produtos associada à prestação de serviços. Ainda cabe lembrar que, a informação, aliada à informática, representa meios de poder diante do território, o qual a rede desponta como instrumento estratégico para circulação e comunicação (Raffestin, 1993; Dias, 2001).

Nesse contexto, as empresas buscam inserir-se com maior intensidade em locais que apresentem uma fluidez efetiva de **redes técnicas** e que sejam equipados com as tecnologias necessárias para aprimorar sua fluidez. Conforme destaca Santos (1996, p.185), "A fluidez contemporânea é baseada nas redes técnicas, que são um dos suportes da competitividade. (...) A fluidez é, ao mesmo tempo, uma causa, uma condição e um resultado". Assim, como não poderia ser diferente, outro indicativo notório, para além da conectividade da fibra óptica, diz respeito à velocidade de conexão de internet. Essas afirmações tornam-se ainda mais evidentes ao analisar o mapa 3.

Mapa 3 - Redes de Contact Centers em Áreas de Alta Densidade Técnica



Fonte: Organizado pela autora (2022). Adaptado de RAIS (2021); ANATEL (2022) e DATA CENTER RS (2022).

Conforme indicado no mapa 3, é possível aferir de modo abrangente a dinâmica dos *Contact Centers* estabelecidas em áreas de alta densidade técnica no território brasileiro. Para tanto, a análise adotada abrange aspectos distintos para compreensão da inter-relação dessas estruturas, destacando-se a localização estratégica dos *Data Centers*, bem como da velocidade média de acesso à internet, as vias do eixo rodoviário estruturante e a distribuição das principais cidades que abrigam *Contact Centers* no país.

A concentração de Data Centers em território nacional, conforme indicado pelo Data Centers RS (2022), revela-se como um ponto de partida essencial para compreender a infraestrutura subjacente ao segmento dos *Contact Centers*. A presença desses centros de processamento, armazenamento e proteção de dados é notável nas mesmas localidades (ou proximidades) que abrigam grande parte dos *Contact Centers*, apontando uma interdependência estratégica entre tais instalações técnicas.

Sob esse viés, a análise da velocidade média de acesso à internet (ANATEL, 2022), adiciona uma dimensão substancial à compreensão dessa lógica. Dado que, observa-se uma relação evidente entre as principais cidades de *Contact Centers* e a alta velocidade de conexão à internet, associação que é particularmente destacada nas cidades que desempenham um papel central nas principais rodovias do eixo rodoviário estruturante (IBGE, 2014)<sup>9</sup>. Assim, como consequência, a sobreposição dessas vias, com a presença de alta velocidade de internet, reforça a importância da infraestrutura física para garantir o fluxo das redes materiais e imateriais no território.

O protagonismo das principais cidades brasileiras, notadamente nas regiões metropolitanas, é incontestável nesse contexto. As cidades de São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Curitiba (PR), Brasília (DF), Salvador (BA), Belo Horizonte (MG), Fortaleza (CE), Recife (PE), Goiânia (GO), Teresina (PI), Maceió (AL) e Barueri e Bauru (SP), emergem como centros-chave, destacando-se não apenas pela presença de *Contact Centers*, mas também pela convergência de Data Centers (próximos ou

---

<sup>9</sup> De acordo com o IBGE (2014), o eixo rodoviário estruturante conecta os principais nós da rede urbana brasileira e possuem papel importante na articulação do território. Nesse sentido, as rodovias estruturantes do território conectam metrópoles e capitais estaduais, principais cidades do interior dos estados com suas respectivas capitais, grandes regiões e estabelecem conexões internacionais.

inseridos em localidades, infraestrutura rodoviária estratégica e alta velocidade de internet.

Cidades médias, exemplificadas por Uberlândia (MG) e Campina Grande (PB), também desempenham papéis significativos nesse cenário. A presença de Uberlândia, por exemplo, não apenas destaca sua importância no contexto regional, mas também reforça a presença disseminada de Data Centers em áreas urbanas para além das metrópoles.

No entanto, conforme observa-se nos estudos de Almeida (2014), Moraes e Oliveira (2019), a ampliação dos *Contact Centers* é também resultado de arranjos normativos entre o poder público e o setor privado, sendo o Estado, o agente responsável por viabilizar a infraestrutura e sistemas de engenharia<sup>10</sup> no território.

É assim que se formam espaços da globalização e produzem aceleração na vida local e na vida metropolitana. É igualmente dessa forma que quantidades fantásticas de grandes empresas e suas redes se instalam e participam da reorganização dos territórios. Mas, claro, isso não se dá sem a participação do Estado, que é agente de primeira grandeza nesse processo (...) (Antas, Jr., 2017, p. 21).

Por sua vez, a disponibilidade de mão de obra é fundamental para o funcionamento dos *Contact Centers*. Segundo Braga (2009), tais empresas dependem da alta disponibilidade de trabalhadores, visto que as operações ocorrem 24 horas por dia, 7 dias por semana. Dessa forma, se faz como importante objeto de análise, compreender o perfil dos trabalhadores que atuam no segmento, sob diferentes aspectos relacionados à faixa etária, escolaridade e gênero, bem como identificar quais são as estratégias de gestão adotadas pelas empresas.

Nessa direção, ao analisar o perfil dos trabalhadores de atividades de teleatendimentos, Rosenfield (2009) identificou dois perfis distintos. O primeiro é formado por indivíduos que aproveitam as vantagens do regime de trabalho de seis horas para investir em atividades extracurriculares, como por exemplo, concluir um curso superior. Segundo a autora, tais trabalhadores enxergam a atividade como uma oportunidade de ampliar sua formação. Enquanto o segundo perfil é composto por trabalhadores que se dedicam temporariamente ao trabalho, até que se sintam

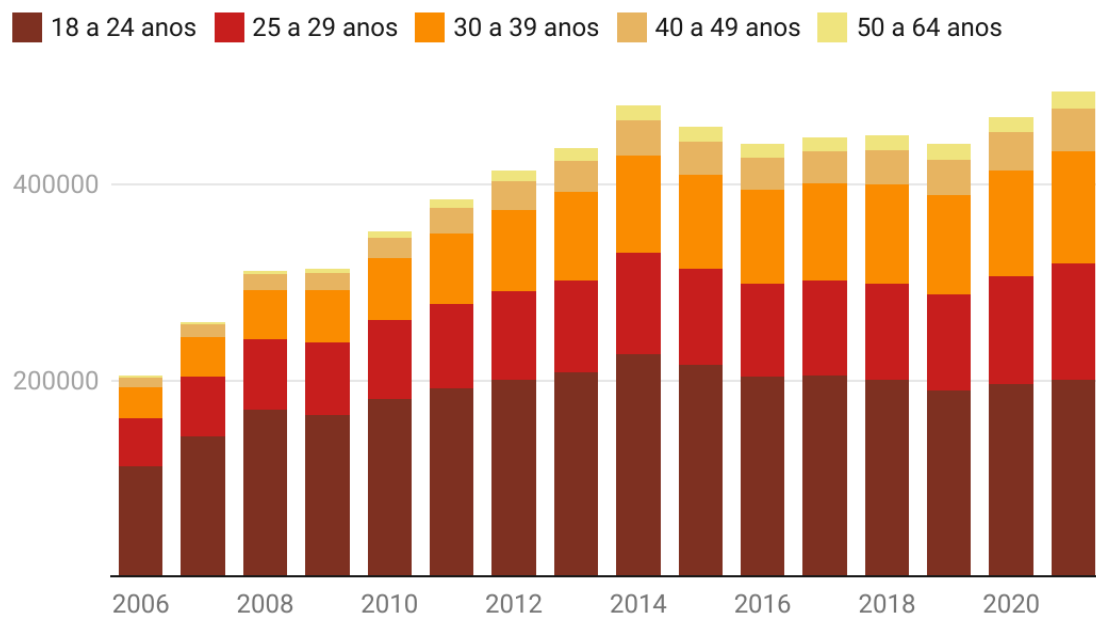
---

<sup>10</sup> Os sistemas de engenharia são “um conjunto de instrumentos de trabalho agregados à natureza e de outros instrumentos de trabalho que se localizam sobre estes, uma ordem criada para trabalho e por ele” (Santos, 2008, p. 88). É por meio desses grandes sistemas de objetos, frutos de sucessivas camadas de técnica incrustadas no território por meio do uso social.

esgotados tanto fisicamente quanto emocionalmente, e buscam, então, um novo emprego.

De encontro a isso, conforme pode ser evidenciado no Gráfico 3, ao analisar a faixa etária dos trabalhadores em atividades de teleatendimento no Brasil no período de 2006 a 2021, é possível constatar que, representando cerca de 40% do total, a maioria dos trabalhadores compõem a faixa etária de 18 a 24 anos. Em sequência, observa-se que a faixa etária de 25 a 29 anos apresenta uma participação de aproximadamente 20% dos trabalhadores. Enquanto as demais faixas etárias exibem menores expressões, sendo a faixa etária de 50 a 64 anos a de menor representatividade (RAIS, 2021).

Gráfico 3 - Faixa Etária em atividades de Teleatendimento (2006-2021)



Fonte: Organizado pela autora (2022). Adaptado de RAIS (2021)

Ao enfatizar principalmente o primeiro perfil proposto por Rosenfield (2009), não é surpreendente que a maioria dos trabalhadores do segmento seja composta por jovens. Com a faixa etária predominante de 18 a 24 anos (RAIS, 2021), uma das estratégias operacionais das empresas de *Contact Center* é captar cidades com centros universitários, conforme aponta Moraes e Oliveira (2019)<sup>11</sup>. Na Paraíba, por exemplo, os autores mostram que o intenso fluxo de estudantes no ensino superior, combinado com a carga horária reduzida do setor em relação a outros postos de

trabalho, torna-se um atrativo para a contratação de uma força de trabalho qualificada, com baixos salários. Nessa lógica, é comum que as empresas ofereçam benefícios aos trabalhadores, como convênios e/ou parcerias com instituições de ensino, tanto locais quanto a distância, em cursos de idiomas e nível superior, como um dos mecanismos táticos para ampliar a atratividade do setor.

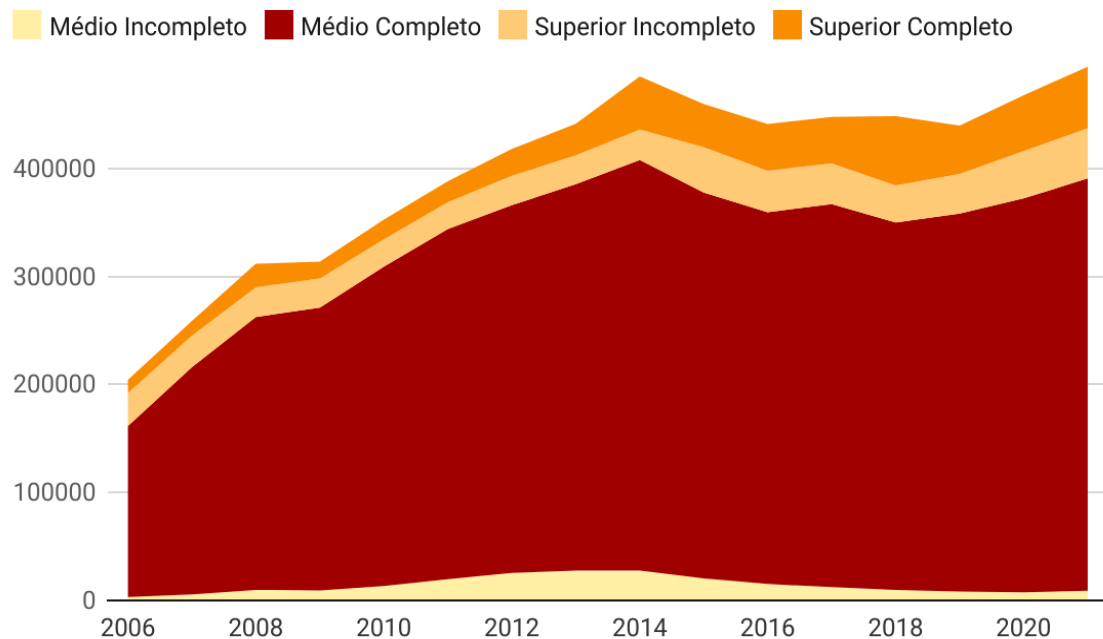
Nas palavras dos autores:

De um modo geral, o poder público tem sido um ator importante nos processos negociais com as empresas. Interessados em captar investimentos geradores de expressivas quantidades de emprego formal, governos e municípios oferecem tipos variados de incentivos fiscais e territoriais para atrair centrais de teletividades. As empresas, por sua vez, levam em conta, também, a mobilidade urbana e a proximidade de centros universitários, com vistas a recrutar uma força de trabalho jovem, relativamente melhor qualificada, sem outras opções de emprego formal e sem tradição sindical. (Moraes; Oliveira, 2019, p. 387).

Por sua vez, a escolaridade é um aspecto importante a ser considerado na análise. Em conformidade com o levantamento do RAIS (2021), ressalta-se a abrangência de cerca de 54% dos que os trabalhadores possuem ensino médio completo no ano de 2021, requisito mínimo comumente exigido para atuar no trabalho. Chama-se à atenção que, desde 2014 (ano que acompanha o crescimento expressivo do setor no país), verifica-se também, a ampliação do número de trabalhadores com o ensino superior completo. Ocupando cerca de 17,6% no mesmo ano, Silva (2021) atribui o crescimento da escolaridade em função das mudanças políticas e econômicas ocorridas nas últimas décadas, na qual se verifica um aumento da competitividade das empresas, do mesmo modo em que ampliaram o acesso ao sistema de educação superior.

Silva (2021) ainda acrescenta que, para as empresas, o nível superior é visto como um diferencial. Isso porque ainda que a maior parte dos trabalhadores seja composta por indivíduos com ensino superior completo, as empresas de teletendimento, os *Contact Centers*, têm buscado cada vez mais recrutar universitários ou graduados para o quadro efetivo agrega valor aos serviços prestados, tornando-se uma importante estratégia para se destacar no mercado.

Gráfico 4 - Escolaridade em atividades de Teleatendimento (2006-2021)



Fonte: Organizado pela autora (2022). Adaptado de RAIS (2021)

Dessa forma, é notório que as empresas do segmento de *Contact Center* têm adotado estratégias para atrair mão de obra barata (mas qualificada), aproveitando a oferta de ensino superior nas localidades em que atuam. Por consequência, tal dinâmica também evidencia a relevância do papel das universidades como atrativos para a instalação de empresas desse setor, especialmente em cidades médias como Uberlândia (MG), Campina Grande (PB), Feira de Santana (BA) e Montes Claros (MG), que se destacam com importantes posições no âmbito nacional em atividades de teleatendimento<sup>12</sup>.

Ao investigar o viés em questão, também nos deparamos com as manifestações dos trabalhadores que possuem ensino superior incompleto. Embora a análise da escolaridade indique em linha gerais, certo crescimento nos últimos anos, tal categoria se apresenta com números inferiores em comparação aos trabalhadores com ensino superior completo. Todavia, a partir de nossas análises, levantamos a hipótese de que as informações fornecidas pelas empresas podem não refletir de maneira precisa a presença dos trabalhadores que estão em meio ao processo de

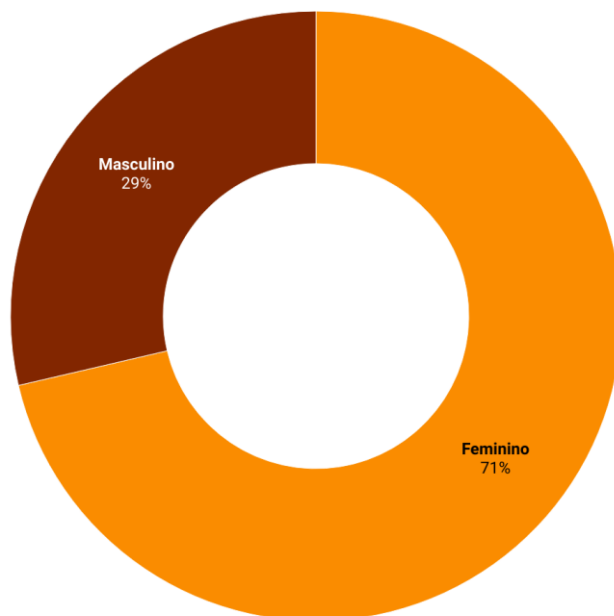
<sup>12</sup>Nessas cidades, destacam-se o comparecimento de diversas instituições de ensino superior privadas, além da presença notável de universidades públicas, entre as quais se incluem respectivamente: a Universidade Federal de Uberlândia (UFU), a Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), a Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS) e a Universidade Estadual de Montes Claros (Unimontes).

graduação. Com frequência, os registros se limitam aos dados relativos àqueles com formação concluída, o que pode resultar na subestimação dos trabalhadores com ensino superior incompleto nos registros disponíveis.

Por seguinte, é possível aferir que os trabalhadores com ensino médio incompleto formam o grupo menos expressivo. Isso se deve, em grande medida, às exigências comuns para funções de operador de teleatendimento, as quais frequentemente demandam a conclusão do ensino médio para ocupação dos postos de trabalho. Contudo, é essencial ressaltar que esse grupo engloba particularidades específicas, como por exemplo, a participação de jovens contratados por meio do programa Jovem Aprendiz. Estes, com idade mínima de 14 anos, ainda se encontram matriculados no ensino médio.

Ao levantarmos os dados, outro ponto relevante que merece destaque é a predominância de mulheres nesse setor e a condição em que essas trabalhadoras se encontram. Conforme demonstra o gráfico 5, ao totalizar a soma entre os anos de 2006 e 2021 (RAIS, 2021), foi possível constatar a composição de 71% mulheres ocupando a atividade, enquanto somente 29% dos postos de trabalho são compostos por homens.

Gráfico 5 - Distribuição total do gênero do trabalhador em Atividades de teleatendimento (2006-2021)



Fonte: Organizado pela autora (2022). Adaptado de RAIS (2021)

Conforme argumenta Venco (2009), a hipótese é de que trabalhos fragmentados e são desvalorizados socialmente, são atribuídos predominantemente às mulheres. Nesse sentido, dentro da perspectiva empresarial, é tido como algo "natural" a predominância feminina nesse setor, já que se acredita que mulheres preferem trabalhar em jornadas parciais, uma vez que comumente também exercem responsabilidades domésticas. Como consequência, a permanência dessa estrutura contribui para a construção social da divisão sexual do trabalho, que limita as oportunidades femininas a funções que permitam conciliar o trabalho produtivo e reprodutivo.

De tal modo, também se torna indispensável reconhecer os impactos vigentes que acompanham as implicações da pandemia global, ocasionada pela Covid-19. Para tanto, é imperativo constatar que, para além da crise sanitária, o mundo do trabalho também evidenciou a intensificação de transformações profundas incorporadas por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), culminando em mudanças significativas na topologia dos escritórios de *Contact Centers*. Fenômeno este, que não reflete apenas como uma resposta adaptativa às circunstâncias pandêmicas, mas que também exhibe novas reconfigurações econômicas e territoriais em curso.

No cerne deste panorama, os *Contact Centers* emergiram como protagonistas, sendo designados como serviços essenciais, conforme decretado pelo Governo Federal em 2020<sup>13</sup>. Designação, que não apenas reforçou a importância estratégica do segmento, como também desencadeou uma série de adaptações estruturais em resposta às exigências do distanciamento social.

Tratamos nesse sentido, de enfatizar, que tal reconhecimento gerou implicações significativas na organização do trabalho, exigindo adaptações operacionais para o contexto emergencial do trabalho remoto (*home-office*). Se por um lado esse fenômeno inicialmente se impôs como uma ocasião desafiadora para as empresas, posteriormente, ela se revelou como um novo modelo de negócio, que

---

<sup>13</sup> O Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020, estabelece diretrizes em consonância com a Lei nº 13.979, promulgada em 6 de fevereiro de 2020, com o propósito de delinear os serviços públicos e atividades essenciais durante os períodos de emergência ou calamidade pública. Dentro desse escopo, é reconhecido como uma das atividades vitais, o "serviço de call center". Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10282.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10282.htm). Acesso: 5 de mar de 2024.

se insere em um contexto de expansão geográfica e maximização de lucros através da disseminação do teletrabalho em diferentes pontos do território.

É importante ressaltar que as atividades de teletrabalho nos *Contact Centers* já existiam antes da pandemia, como indicado nos estudos de Mello (2011). Todavia, suas ações foram intensificadas frente aos novos processos. Antunes (2020) observa que o crescimento nas modalidades de teletrabalho e home office na fase pós-pandemia tende a ser significativo em diversos setores, incluindo os *Contact Centers*.

Assim sendo, a migração para o teletrabalho não foi apenas uma medida temporária; pelo contrário, representou uma mudança estrutural no modo como essas empresas operam. Nesse contexto, é relevante diferenciar entre teletrabalho e home office, conforme apontado por Antunes (2020):

A principal diferença entre teletrabalho e home office é que, o primeiro, a empresa não controlam a jornada e também não pode fazer remuneração adicional, mas somente pagar reembolso de possíveis despesas, como internet etc. Já no home office, a atividade remota tem um caráter sazonal, esporádico e eventual (como no período da pandemia), uma vez que o trabalho realizado em casa deve ser igual ao realizado ao realizado no interior da empresa, com idêntica jornada diária. Ainda no home office, os direitos trabalhistas devem ser iguais àqueles que vigoram no interior das empresas (até quando?), enquanto no teletrabalho as condições devem constar do contrato de trabalho estabelecido entre as partes. Mas, se as fronteiras entre as duas modalidades são mais visíveis no plano jurídico, elas contemplam também formas híbridas, com usos alternados" (Antunes, 2020, p. 26-27).

Nessa direção, a partir dos pressupostos de Harvey (2003), podemos compreender que as mudanças nos *Contact Centers* ocorrem dentro de um contexto amplo de desenvolvimento geográfico desigual do sistema capitalista. Situação que vai de encontro ao pensamento de Antunes (2020), que aponta que, do ponto de vista empresarial, as vantagens do teletrabalho são claras: maior personalização das tarefas, distanciamento social ampliado, redução das relações solidárias e coletivas no ambiente de trabalho (onde a consciência das condições reais de trabalho é fomentada), afastamento das organizações sindicais, tendência crescente à supressão dos direitos (como observado nas práticas de contratação como PJ e outras formas similares, como o empreendedorismo individual), abolição da distinção entre tempo dedicado ao trabalho e tempo pessoal (dado que as metas muitas vezes são pré-definidas ou internalizadas pelas subjetividades dos trabalhadores), e, igualmente importante, uma maior sobreposição entre trabalho produtivo e

reprodutivo, com uma evidente intensificação do trabalho feminino, potencialmente exacerbando as disparidades socioraciais e de gênero na divisão do trabalho.

Harvey (2003) ainda destaca que as trocas de bens e serviços, incluindo a força de trabalho, frequentemente envolvem mudanças de localização, ocasionando movimentos espaciais nos quais as corporações provocam implicações diretas na reestruturação da rede urbana e nos usos corporativos do território. Logo, as corporações também buscam vantagens competitivas no interior da estrutura espacial, o que muitas vezes implica na utilização do teletrabalho como um recurso de expansão geográfica.

A descentralização dos *Contact Centers* em território nacional é um exemplo claro desse processo, catalisando mão de obra barata e qualificada em diferentes localidades. Essas mudanças não apenas transformaram a dinâmica operacional das empresas, mas também apresentam importantes reconfigurações urbanas e territoriais, destacando a intersecção nas relações entre trabalho, espaço geográfico e o capitalismo.

Em suma, podemos então afirmar, que, a estratégia das empresas de *Contact Centers* é estabelecer, sob aparato do Estado, suas operações em locais com infraestrutura tecnológica avançada e em cidades com centros universitários, visando obter mão de obra barata e qualificada, de tal sorte que não é surpreendente o avanço de serviços de *Contact Centers* em cidades médias com forte presença de ensino superior, tal como Uberlândia (MG).

Por sua vez, as empresas estabelecem redes organizacionais para suas operações, que correspondem aos seus interesses próprios e são frequentemente exclusivas. Essas que segundo Santos (1996) são utilizadas para a circulação de informações, dados especializados e ordens que estruturam a produção, como veremos a seguir.

### **2.1.3 Tipologia das informações produzidas**

A utilização da informação com o propósito de reduzir o tempo necessário para o ciclo do capital, seja por meio do aprimoramento de ferramentas e aceleração do processo de reprodução, ou pela utilização de signos para estimular o consumo, emerge como o cerne do capitalismo contemporâneo (Moura, 2022). Por sua vez, os

*Contact Centers* ascendem como espaços estratégicos de articulação da informação organizacional, desempenhando papel central ao aprimorar e acelerar os processos de reorganização das empresas, bem como ao permitir, por meio da análise de dados, a potencialização da acumulação de capital através do direcionamento de estímulos ao consumo.

Em 2019, os *Contact Centers* obtiveram no Brasil, o faturamento de 54,1 bilhões de reais, segundo a E-Consulting (2019). Não por acaso, tais empresas são tão lucrativas. Face à globalização, o crescimento expressivo do setor tidos nas últimas décadas, se expressam entre os nexos compostos pela tecnosfera e psicofera (Santos, 1996).

Devido aos avanços dos objetos técnicos e informacionais, essas empresas emergem o uso do território brasileiro sob a égide da disseminação de novos instrumentos de trabalho, em sistemas e redes difusos na produção de software e hardware, para suprir novas acelerações (Silveira, 1999). Para articular esse processo que se encontra na tecnosfera, as empresas também articulam uma psicoesfera que operacionaliza as possibilidades de relações articuladas de maneira a projetar o melhor funcionamento das operações produtivas. Entendemos, neste sentido, que os objetos/sistemas técnicos e suas articulações não podem ser entendidos isoladamente sem a compreensão que as empresas fazem da representação das ideias e de suas possibilidades de criação.

A psicoesfera diz respeito ao “reino das ideias, crenças, paixões e lugar da produção de um sentido” (Santos, 1996, p. 172), se insere, desse modo, como mecanismo indissociável dos *Contact Centers*, responsáveis por organizar, através da publicidade e propaganda, necessidades de vendas, desejo e consumo. Daí a importância estratégica do marketing para as operações, especialmente para a fidelização dos clientes. Nas palavras de Nogueira e Bastos (2009):

A fidelização dos clientes pode ser considerada uma estratégia funcional da gestão de marketing para manter e garantir o crescimento e se preparar para novas etapas de desenvolvimento ou liderança no mercado. Implica também, após conquistar o cliente, toda uma ordenação técnica e gerencial voltada à manutenção do relacionamento com ele e sua otimização no sentido de agregar mais valores a partir da ampliação dos serviços ou produtos (Nogueira e Bastos, 2009, p. 139).

Ademais, a tecnosfera<sup>14</sup> se institui e articula como objeto central para o desenvolvimento de estratégias competitivas dos *Contact Centers em diversos setores*.

O quadro 2 sistematiza como a articulação desses setores compõem uma interação entre os diversos setores e sua organização territorial, qualificando o espaço por sua forma e conteúdo. Enquadramos nesta arquitetura a eclosão e articulação dos seguintes elementos que se derivam da capilarização e o emprego das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC):

- a) Unidade de Resposta Audível - URA;
- b) Voice over Internet Protocol – VOIP;
- c) Distribuidor Automático de Chamadas – DAC;
- d) Customer Relationship Management - CRM;
- e) Inteligência Artificial, Data Analytics; e o
- f) Database (Hualde & Michelli, 2016).

Nesse âmbito, é importante compreender como os objetos técnicos se integram na arquitetura dos *Contact Centers*.

Quadro 2 - Principais equipamentos do *Contact Center*

(Continua)

<b>Equipamentos</b>	<b>Funções empregadas</b>
Unidade de Resposta Audível - URA	Atendimento telefônico automatizado, que possibilita a interação por meio de voz e teclas de telefone.
Voice over Internet Protocol - VOIP	Transmite voz e dados para realizar e receber chamadas telefônicas, mensagens e arquivos, através da conexão com a Internet.
Distribuidor Automático de Chamadas - DAC	Sistema de telefonia utilizado para gerenciar e direcionar chamadas recebidas.

<sup>14</sup> Para Santos (1994, p. 14), a tecnosfera é o “resultado da crescente artificialização do meio ambiente. A esfera natural é crescentemente substituída por uma esfera técnica, na cidade e no campo. Ainda em outras palavras, Santos (1996, p. 172), conceitua que, “a tecnosfera se adapta aos mandamentos da produção e do intercâmbio e, desse modo, frequentemente traduz interesses distantes; desde, porém, que se instala, substituindo o meio natural ou o meio técnico que a precedeu, constitui um dado local, aderindo ao lugar como uma prótese.”

Quadro 3 - Principais equipamentos do *Contact Center*

(Conclusão)

Customer Relationship Management - CRM	Estratégia que visa gerenciar a relação empresa-cliente, coletando e analisando informações para automatizar processos de marketing, vendas e atendimento. Busca projetar o potencial futuro de cada cliente com base em seus hábitos de compra, oferecendo venda personalizada de produtos da empresa ou parceiros.
Inteligência Artificial	Tecnologia que viabiliza a criação de sistemas e dispositivos que simulam a inteligência humana, são capazes de aprender e realizar tarefas complexas com base em algoritmos e dados.
Data Analytics	Conjunto de técnicas e ferramentas de análise de dados que identificam padrões a partir de grandes volumes de dados.
Database	Sistema de armazenamento e gerenciamento de dados eletrônicos, que permite a organização e o acesso a informações, utilizando uma estrutura organizada de tabelas, campos e registros.

Fonte: Organizado pela autora, 2023. Adaptado de Digtro, 2022.

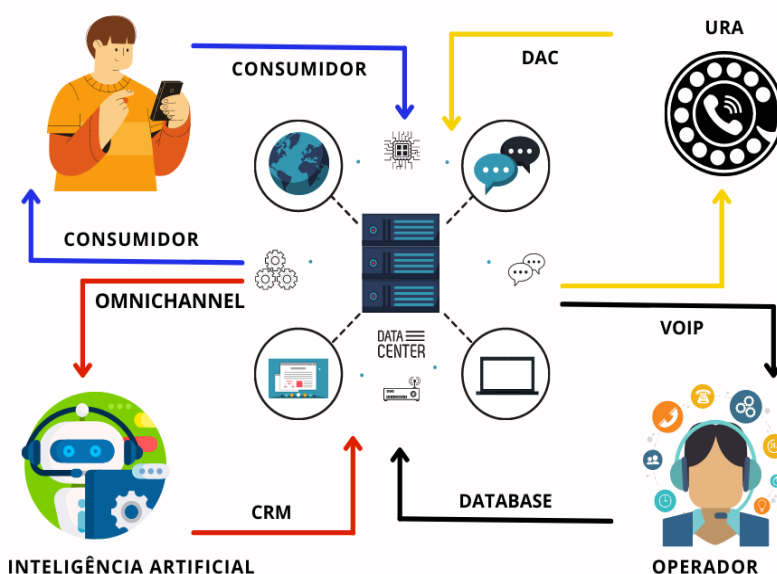
A URA é uma ferramenta substancial nesse segmento, uma vez que automatiza e direciona o atendimento telefônico por meio de teclas específicas. Atrelado a isso, o VoIP reduz custos e amplia o alcance dos *Contact Centers* para diferentes localidades, visto que possibilita a realização de chamadas telefônicas por meio de conexão com a internet. Por último, o DAC otimiza os processos e aumenta a produtividade, dado que distribui as operações de trabalho de maneira equilibrada entre os trabalhadores. Desse modo, o uso dessas tecnologias confere aos *Contact Centers* o benefício de estar em qualquer lugar do mundo através de links eletrônicos, o que os coloca em uma posição privilegiada na Divisão Internacional do Trabalho (Huws, 2009).

De maneira associada, a coleta e armazenamento de dados são elementos expressivos para o desenvolvimento dos *Contact Centers*, visto que possibilitam mecanismos de gestão frente ao relacionamento com o cliente. Para tanto, o CRM se destaca como uma ferramenta que concede a organização e armazenamento de informações detalhadas acerca das interações dos consumidores com a empresa, incluindo suas preferências, histórico de compras e outras informações relevantes. Com esses dados, as empresas podem oferecer um atendimento personalizado e específico para cada consumidor.

No contexto vigente, além do CRM, a Inteligência Artificial, o Data Analytics e o Database são importantes sistemas técnicos que têm ganhado cada vez mais relevância no *Contact Center*. Isso porque, tais objetos permitem uma análise mais profunda dos dados dos consumidores, bem como promovem novas estratégias de atendimento e fidelização. A Inteligência Artificial possibilita a automatização de processos de atendimento e torna a comunicação com os consumidores sem a necessidade de contato humano. Já o Data Analytics identifica padrões de comportamento dos clientes e elabora campanhas de marketing. Por fim, o Database armazena todas as informações dos consumidores, suas interações com as empresas e compõe relatórios acerca do desempenho dos trabalhadores.

A convergência desses sistemas técnicos é fundamental para orientar projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P & D) e permitir a mercadorização da informação, gerando novas ofertas de serviços para os consumidores. A integração desses objetos permite otimizar o atendimento ao cliente, coletar e analisar dados e fornecer informações para o desenvolvimento de novos serviços. Os dados adquiridos por meio desses objetos técnicos podem ser utilizados para oferecer novas ofertas de serviços aos consumidores, aumentando a competitividade das empresas no mercado (Oliveira et al., 2007; Almeida, 2013).

Figura 1 - Arquitetura de funcionamento dos Contact Center



Fonte: HUALDE e MICHELLI (2016)  
Elaborado por ALMEIDA, A. S (2022)

Fonte: Organizado pela autora (2022). Adaptado de Hualde e Michelli (2016).

Outro ponto importante neste estudo é a identificação de um mercado de consultoria voltado para o setor de *Contact Centers*. Mediante ao contexto de disputa por recursos no sistema capitalista globalizado, é pertinente ressaltar a intensa competição entre as empresas, que buscam se sobressair entre as demais a partir dos serviços de consultoria. A tabela 1 apresenta as principais consultorias que atuam no setor:

Tabela 1 - Principais empresas de consultorias que atuam no segmento de *Contact Centers*

Empresa	Ano de Fundação	País Sede	Países de Atuação	Escritórios no Brasil	Principais atividades de consultorias
Gartner	1979	Estados Unidos	85+	1	Tecnologia da Informação, Negócios, Finanças, Saúde
Frost & Sullivan	1961	Estados Unidos	50+	1	Energia, Meio Ambiente, Transporte, Saúde
Forrester Research	1983	Estados Unidos	20+	1	Tecnologia da Informação, Marketing, Negócios
International Data Corporation (IDC)	1964	Estados Unidos	50	1	Tecnologia da Informação, Telecomunicações, Consumo
Ovum	1985	Reino Unido	30	-	Tecnologia da Informação, Telecomunicações, Mídia
Marketsand Markets	2010	Índia	10	-	Tecnologia da Informação, Saúde, Varejo
ISG (Information Services Group)	2006	Estados Unidos	30	2	Tecnologia da Informação, Outsourcing, Transformação Digital
BPO Media	2004	Estados Unidos	20	-	Terceirização de Processos de Negócios, Tecnologia da Informação, Finanças

Fonte: Organizado pela autora, 2023.

Ao analisar a tabela de empresas de consultoria, é possível identificar a diversidade das áreas de atuação das empresas de consultoria do setor, que engloba desde tecnologia da informação, telecomunicações, até energia, meio ambiente e saúde. Verifica-se que uma parcela significativa dessas empresas foi fundada entre as décadas de 1960, 1970 e 1980, período impulsionado pela reestruturação do capital. Ademais, suas sedes estão majoritariamente localizadas nos Estados Unidos, Reino Unido e Índia, sendo este último um país historicamente destacado em serviços de *Contact Center*. As empresas de consultoria desempenham papel central na organização de outras empresas no período da globalização. Nas palavras de Teixeira (2018):

As empresas de consultoria despontam como um dos elementos de difusão e introdução de novos arranjos organizacionais, influenciando e, em muitos casos, direcionando a agenda dos possíveis formatos organizacionais. O relacionamento entre as firmas de consultoria e as demais organizações aparece como um importante elemento para o entendimento da dinâmica organizacional do período técnico-científico-informacional (Teixeira, 2018, p. 192).

Além disso, na tabela é possível identificar a presença de empresas de consultoria com escritórios no Brasil. São 5 empresas no total: Gartner, Frost & Sullivan, Forrester Research, International Data Corporation (IDC) e ISG (Information Services Group), somando um total de 7 escritórios no país.

Diante disso, tal evidência pode ser constatada através do relatório “*Contact Center- Customer Experience Services*”. Publicado pela consultoria americana ISG (*Information Services Group*) em 2020<sup>15</sup>, o relatório apontou aplicação de novas Tecnologias da Informação e Comunicação como um dos elementos substanciais para a configuração do segmento dos *Contact Centers* na atualidade.

Dentre os princípios-chaves, destacou-se a importância da utilização de serviços oferecidos em múltiplos canais de mídia e voz automatizados. O estudo também enfatizou a relevância do uso de recursos tecnológicos para análises avançadas em bancos de dados. Sendo a Inteligência Artificial, o *Machine Learning* e *Omnichannel*<sup>16</sup> diferenciais competitivos para a atividade.

---

<sup>15</sup> O papel das consultorias como forma de organização de círculos de cooperação é destacado na literatura geográfica. Nos chama a atenção a hipótese de se conformar em “círculos de círculos” os quais têm a informação organizacional como mote de operação.

<sup>16</sup> *Machine Learning* ou também conhecido como aprendizado de máquina, é uma tecnologia de inteligência artificial que permite que os sistemas se desenvolvam de acordo com dados e algoritmos.

Além disso, o relatório assinala que o planejamento estratégico desenvolvido por meio de serviços de consultorias, a capacidade de entrega (presença geográfica, plano de crescimento, infraestrutura, mão-de-obra, idiomas ofertados e modelos de preços) e o desenvolvimento profissional (treinamento, estímulos, planos de carreira e trabalhos flexíveis) são aspectos importantes para o setor.

A globalização é um fenômeno que intensifica a presença do capital em escala mundial, permitindo às grandes empresas expandirem seus limites de fronteiras e acumulação. Condição que possibilita o controle e exploração de novas formas de mão de obra, recursos, mercados e ações que organizam os usos do território. Ações estas, que, para Pereira e Kahil (2009):

[...] se dão em conjunto, divididas entre uma série de agentes em diferentes lugares no espaço, e são baseadas num sistema de objetos técnicos que possibilita um intenso número de trocas materiais e de informações, subsidiando a emergência de novas estratégias organizacionais pelos agentes hegemônicos que desenvolvem meios mais eficazes de competitividade no mercado (Pereira e Kahil, 2009, p. 220).

Nessa direção, ainda segundo Harvey (1992), o acesso e o controle da informação, juntamente com a capacidade de analisar dados, são elementos chave para centralizar e coordenar os interesses corporativos. Dessa maneira, o planejamento estratégico, a capacidade de entrega e o desenvolvimento profissional, tão enfatizados pelo relatório, são aspectos importantes para o capital, pois lhe permitem controlar a mão de obra, maximizar o processo de acumulação e intensificar o controle da gestão do território.

O setor dos *Contact Centers* não foge dessa lógica, e sua expansão no Brasil está diretamente ligada a estratégias de acumulação que buscam maximizar suas taxas de lucro em um cenário de alta competitividade. Sendo assim, é importante reforçar que, na atual conjuntura, essas informações são ainda mais relevantes, uma vez que promovem novas articulações.

Sob essa ótica, o capítulo seguinte versa compreender as articulações dos *Contact Centers* promovidas na cidade de Uberlândia (MG). Objeto de análise de nossa pesquisa, a referida cidade se insere expressões notórias em relação ao segmento no Brasil.

---

Ao mesmo tempo, Omnichannel é uma estratégia de integração de canais de comunicação que visa comprar uniformemente canais diferentes.

## 2.2 UBERLÂNDIA (MG), SEU PAPEL NA REDE URBANA E AS EMPRESAS DE CONTACT CENTERS

Neste capítulo, chamamos a atenção para as mudanças na rede ocasionadas pelas empresas de informação, demonstrando como a rede de *Contact Centers* da Algar Tech posiciona-se no território por meio do uso corporativo que faz da cidade de Uberlândia, elevando sua posição como articuladora da rede urbana.

Para Corrêa (1988), a rede urbana é uma estrutura territorial composta por centros especializados e hierarquizados que funcionam de forma articulada, e que permitem a criação, apropriação e circulação do valor excedente, apresentando diferentes formas de unidades. Por sua vez, o processo da globalização vigente, conduz as cidades a novos arranjos. Advento do MTCI, as expressões da rede urbana, bem como o papel desempenhado pelas cidades, são articulados em múltiplas escalas espaciais. Neste sentido, as mudanças que ocorreram na rede urbana demonstram o papel importante que as cidades intermediárias passaram a adquirir e chamam a atenção para os processos de gestão empresarial, sobretudo aqueles comandados por empresas informacionais, aos quais consideramos em particular as empresas de call centers.

É importante, antes de seguir com a explicação, demonstrar como as mudanças que ocorreram na rede urbana promovem tanto a importância da informação na rede urbana, entendida aqui como gestão empresarial, como também colocaram esse elemento como promotor da descentralização do comando de processos de círculos de cooperação para as esferas intermediárias da rede.

### 2.2.1 Mudanças recentes na rede urbana

As últimas duas décadas foram marcadas por processos de mudanças na ordem capitalista relacionadas ao processo de maior circulação em intensos fluxos globais desenvolvidos por um adensamento dos circuitos espaciais produtivos e círculos de cooperação. Harvey (1992) aponta que esses fluxos buscaram organizar o espaço no sentido de adaptá-los à circulação *just in time* necessária ao processo de *acumulação flexível*. Santos (1996), por sua vez, identifica neste processo a conformação de *circuitos espaciais produtivos* a nível global que tensiona os territórios para fazer deles especializações de pontos da rede global.

É essa também a perspectiva adotada Leila Dias (1995) ao identificar que as redes são constituídas de modo a facilitar a entrada verticalizada da globalização da economia que transformou os territórios e colocaram novas dinâmicas de circulação e trocas nos espaços nacionais. Neste sentido, novas teorias tiveram que ser adaptadas e organizadas a partir de novos padrões que passaram a ditar os ritmos das redes urbanas no território nacional. Por isso, é importante destacar que o referencial teórico que foi utilizado nos estudos das redes urbanas faz parte de uma análise dinâmica sobre os processos que atuam na rede urbana. A rede urbana, constitui-se e é dependente de condições dinâmicas que revelam também os processos de desenvolvimento associados à divisão do trabalho.

Para Corrêa (2010), a primeira condição necessário é haver economia de mercado, com relações inter-regionais, constituindo, desta forma, mesmo que minimamente, uma divisão territorial do trabalho; periodicidade para a realização de negócios em pontos fixos do território, em que tais pontos tendem a concentrar outras atividades vinculadas a esses negócios, inclusive aquelas de controle político-administrativo e ideológico, transformando-se assim em núcleos de povoamento dotados, mas não exclusivamente, de atividades diferentes daquelas da produção agropecuária e do extrativismo vegetal: comércio, serviços e atividades de produção industrial (Corrêa, 1994, p. 7).

A segunda condição é que haja um mínimo de articulação entre os núcleos articuladores, em que esta articulação se confirma no âmbito da circulação, etapa que é necessária para que a produção seja exportada e importada, e, desta forma, realiza-se plenamente, atingindo os mercados consumidores (Corrêa, 1994).

Desta forma, em síntese a rede urbana se configura em centros que estão funcionalmente articulados. Desta forma, para a rede urbana brasileira, o IBGE, através do estudo intitulado Regiões de Influência de Cidades (REGIC), em paralelo a outros autores, como Rochefort (1961); Sposito (2013; 2014); Catellan (2015), se propôs a investigar, localizar, classificar e descrever os centros urbanos hierarquicamente, e diagnosticar as mudanças que ocorreram em determinado espaço de tempo.

Segundo o IBGE (2020):

A pesquisa Regiões de Influência das Cidades – Regic tem o propósito de identificar e analisar a rede urbana brasileira, estabelecendo a hierarquia dos centros urbanos e as regiões de influência das cidades. O estudo constitui uma abordagem fundamental para a compreensão

da geografia do país, uma vez que estabelece critérios para a qualificação das cidades e das relações entre elas, revelando eixos de integração no território e padrões diferenciados de distribuição de centralidades urbanas. Por dar visibilidade às centralidades e à dinâmica dos fluxos que as conectam, essa pesquisa constitui um instrumento importante para as decisões locais e aplicações práticas, tanto do planejamento estatal quanto da sociedade em geral. Como exemplo de sua aplicabilidade, a Regic serve para subsidiar a implantação de unidades administrativas de órgãos públicos, a criação de critérios para fomento de investimentos, a decisão de onde instalar uma filial de empresa, ou ainda a identificação de locais mais adequados para o atendimento de serviços de saúde e educação (IBGE, 2020, p. 9).

Em síntese, a REGIC avalia a organização e a dinâmica da rede urbana nacional, a partir de duas análises: **a hierarquia dos centros urbanos** e **as regiões de influência das cidades** (IBGE, 2008; 2020).

No que diz respeito à primeira categoria, as cidades brasileiras são classificadas em cinco níveis hierárquicos – metrópoles, capitais regionais, centros sub-regionais, centros de zona e centros locais -, conforme a diversidade e o alcance das funções que estas exercem nas redes urbanas regionais e nacional (IBGE, 2008; 2020). A organização da hierarquia é apresentada no quadro 4.

### **2.2.2 Mudanças Metodológicas**

As pesquisas acerca da rede de cidades, devem levar em conta o posicionamento e organização das cidades no modo de produção capitalista. Deve considerar, ainda, a cidade em sua função dentro da rede, tal como seu processo de constituição, atentando-se que cada cidade cumpre um papel dentro do desenvolvimento desigual (Smith, 1988) das cidades nas formações socioespaciais (Santos, 2005). Nesse sentido, deve-se debater, sobretudo, as mudanças operadas nas leituras sobre a rede de cidades. No caso brasileiro, essas leituras foram feitas de forma sistematizada pelo IBGE, além de diversos outros autores, como Michel Rochefort, Roberto Lobato Corrêa, Milton Santos, Márcio José Catelan, dentre outros<sup>17</sup>.

Corrêa (2010), organiza um importante estudo sobre o processo de organização do desenvolvimento das redes de cidades, em que demonstra um

---

<sup>17</sup> Os estudos das primeiras décadas do século XX que embasaram os estudos das redes de cidades foram, em quase sua totalidade, publicados na revista brasileira de Geografia (RGB). Todas as publicações encontram-se disponíveis de forma on-line e conformam importante material de consulta.

padrão de análise ainda pautado nas teorias de Christaller (1966) e Rochefort (1961), sobre a atração de serviços que, segundo os autores, polarizam as cidades. O autor chama a atenção que, ainda que consagrada, essas teorias foram superadas e/ou adaptadas por diversos estudos. Entre eles, se destacam aqueles que colocaram a questão do controle do território exercido pelos centros de gestão (Corrêa, 1995), como elemento fundamental da rede de cidades.

Desta forma, Corrêa (1995) evidencia a ascendência do meio técnico-científico-informacional (Santos, 2013), como influência na rede de cidades, mudando as concepções de hierarquia das redes. Assim, as REGIC's 2007 (2008) e 2018 (2020), principalmente, são fundamentais para o enquadramento das questões da rede de cidades, tendo destaque na presente análise, sobretudo acerca da mesorregião do Triângulo Mineiro.

Nota-se, que entre os elementos fundamentais de estruturação da rede urbana, deve se levar em conta o processo de constituição da urbanização e suas mudanças, que, segundo Henry Lefebvre (2004), mudaram os padrões de constituição do sistema como um todo. Nesse mesmo sentido, Milton Santos (2005), evidencia a mudança operada pela involução urbana, na qual foi identificado pelo autor, que entre os anos de 1940 e 1980, um grande fluxo migratório densificam as grandes cidades (médias, grandes e metrópoles), mudando, com isso, funções e hierarquias das redes.

As mudanças ocorridas foram por nós sistematizadas no quadro 4, baseado em Cavalcante (2008) e Cantarim (2015), além dos estudos estruturadores das REGIC's 2007 e 2018 (2008; 2020) e adaptado para este estudo. Os principais estudos que alicerçaram imprescindíveis pesquisas acerca da rede urbana brasileira, mesmo que parte destas, não sejam contemplados a seguir, durante as explanações dos estabelecidos para a releitura em questão, demonstrados nesta primeira parte do estudo:

Quadro 4 - Evolução temporal e metodológica dos estudos sobre Rede Urbana no Brasil

(continua)

<b>Seguimento</b>	<b>Obra</b>	<b>Ano</b>
<b>Locacional</b>	Teoria do Estado Isolado; Von Thünen,	1826 (1966)
	Teoria de Localização Industrial; Weber, A.	1929

	Teoria das Localidades Centrais; W. Christaller, W.	1933; 1966
<b>Explosão / Aglomeração Urbana</b>	Teoria dos Polos de Crescimento; Perroux, F.	1955
	Teoria da Causação Circular e Cumulativa; Myrdal, G.	1957
	Teoria dos Efeitos para Frente e paraTrás; Hirschmann, A.	1958
	Teoria do Método de Estudo das Redes Urbanas Rochefort, M.	1966
<b>Informacional</b>	Região e organização espacial; Corrêa, R. L.	1989
	Estruturas Urbanas em Rede. Camagni, R. P.	1993
	Técnica, espaço e tempo: globalização e meio técnico-científico informacional; Santos, M.	1994
	O Brasil: território e sociedade no início do século XXI. Santos, M.	2001
<b>Tecnológico</b>	Cidades e globalização; Rochefort, M.	2002
	Localizando cidades em circuitos globales	2003
	A natureza do espaço; Santos, M.	2004
	World City Network: a global analysis. Taylor, P. J.	2004
	Estudos sobre a Rede Urbana; Corrêa, R. L.	2006
	Rede urbana brasileira: algumas reflexões teóricas; Oliveira, B. S.	2008
	Dinâmica econômica, poder e novas territorialidades; Lencione, S; Sposito, E. S.	2010
	External Urban Relational Process: Introducing Central Flow Theory to Complement Central Place Theory; Taylor, P. J. et al	2010
	As redes e a urbanização do interior paulista (1970-2010): reestruturação urbana e dinâmica urbano-regional; Pupim, G. R.	2013
Heterarquia urbana: Interações espaciais interescares e cidades médias; Catelan, M. J.	2013	

Fonte: Cavalcante (2008); IBGE (2008; 2020); Cantarim (2015). Adaptado por Alborghetti, Teixeira e Almeida (2024).

Em síntese observa-se um longo caminho dos estudos das redes de cidades que acompanham também como a metodologia das Regics foram pensadas tendo como pano de fundo os estudos de referência com relação a rede urbana. Durante esses períodos, destacamos como observamos uma linha que passa do processo de utilização das teorias das localidades centrais, chegando aos desenvolvimentos recentes, relacionados aos estudos sobre a heterarquia urbana.

Desta forma, nas primeiras edições da Regic as redes são lidas em diversos planos de análise: 1) rede como meio de realização da produção; 2) a rede como meio de produção das relações sociais; 3) a rede como arranjos estruturais; 4) e a rede como um sistema urbano comercial.

Ao se pensar na rede como meio de realização da produção, um primeiro elemento de conformação da teoria é organizado por meio da constatação de que as cidades estão inseridas como produtos históricos no modo de produção capitalista. A necessidade de criação de um mercado interno para a realização das trocas, faz com que as cidades se tornem os *nós* das redes de trocas. Isso ocorre, pois, uma vez que para ser realizada, a produção de mercadorias deve percorrer o espaço e conforme o capitalismo se desenvolve e se capilariza, em que esses espaços se tornam cada vez mais amplos, tal como evidenciaram Harvey (1992) ao analisar a ascendência da compressão espaço tempo e Santos (1986) ao propor os *circuitos espaciais produtivos* especializados em cidades que compõem a divisão territorial do trabalho no Meio-Técnico-Científico-Informacional.

Viu-se que os estudos de Christaller, influenciaram diversos autores. Destaca-se, entre eles, Roberto Lobato Corrêa, como grande divulgador e analista das redes urbanas brasileiras. O autor, procurou adaptar tais teorias para o contexto brasileiro, trazendo as especificidades presentes em território nacional.

Vê-se, por conseguinte, a conceituação de três variantes das redes expostas por Christaller e que foram verificadas na formação socioespacial brasileira. São elas: as redes dendríticas de localidades centrais; mercados periódicos e rede de dois circuitos.

As características primárias e centrais da rede dendrítica, estão associadas à origem colonial. Seu ponto inicial, está alicerçado com a existência de uma cidade litorânea, a qual se estende uma hintelândia de cidades conectadas a partir de um ponto inicial, que é também a porta de entrada e saída dos fluxos (de bens e pessoas) que perpassam a rede (Corrêa, 2010). Diversos estudos discutem essas cidades

como cidades primazes.

A cidade primaz concentra a maior parte do comércio atacadista importador e exportador, através do qual a região vai viabilizar sua participação na divisão do trabalho. É a cidade articuladora da rede que se forma pela hinterlândia e, por isso, concentra a maior parte da elite de origem fundiária e mercantil, associada com sua gênese baseada no colonialismo.

Como característica secundária, é que a rede dendrítica tem muitos pequenos centros de atendimento da demanda local, devido a maior concentração da população pobre com pequenas condições de mobilidade. Em certa medida, esses pequenos centros são fundamentais para a realização do processo de extração de mais valia das camadas mais pobres e de estabelecimento de pequenas elites locais, que formam suas relações de coronelismo municipal, por meio do estabelecimento de pequenos comércios, pequenas indústrias ou atividades ligadas às práticas agrícolas, assim como donos de propriedades latifundiárias relativamente grandes (Corrêa, 2010).

A terceira característica, é a falta de elementos de transição, cidades de médio porte que possam desenhar uma rede mais bem acabada de divisão territorial do trabalho. Isso ocorre porque, conforme se aumentam as distâncias, o menor efetivo populacional e pouca infraestrutura, faz com as cidades cumpram apenas papéis de drenagem de capital para as cidades primazes, sem que com isso estabelecem uma vida própria e dinâmica de serviços. Nesse sentido, nesse tipo de rede, a cidade primaz exerce um grande poder de comando e polarização, inibindo o aparecimento de cidades que possam dividir funções. Nesse sentido, a cidade primaz, ou seja, suas elites, entram em pleno confronto para a não aparecimento de elites locais que possam ser, em certa medida, concorrentes com seu poder na rede.

Esse elemento é de extrema importância para o tema aqui abordado, uma vez que estudos recentes (Teixeira; Catelan, 2018) têm destacado que na última décadas as cidades médias tenderiam a replicar comportamentos de cidades primazes, estabelecendo novos vínculos que desafiam o poder articulador das metrópoles e grandes cidades, estabelecendo em si movimentos e articulações próprias.

Por sua vez, as relações não hierárquicas acontecem nas cidades que possuem relações de complementaridade, seja por motivos de "especialização produtiva, pela divisão funcional de atividades e pela oferta diferencial de serviços" (REGIC, 2008, p. 9). Contudo, para Catelan (2013), as relações não hierárquicas são

mais difíceis de serem caracterizadas, uma vez que suas relações são menos claras.

Através do exposto, constata-se que há centros que polarizam serviços, inclusive variedade dos mesmos, ao mesmo tempo que se vê relações de complementaridade entre os centros que se encontram como intermediários. Contudo, há de se chamar atenção para a relação da concentração espacial de serviços com a distribuição dos fluxos no território brasileiro. Isto se deve ao fato de que os centros de gestão do capital, conforme estudos do IBGE (2008), também seguem o padrão da concentração advinda do papel assumido pelos grandes centros urbanos que envolvem metrópoles e regiões metropolitanas.

Portanto, a rede urbana brasileira é ao mesmo tempo comandada por centros de mais alto nível na hierarquia urbana – metrópoles -, localizados, principalmente, em sua região Centro-Sul, com destaque para São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília, que estabelecem ligações de comando e influência por todo o território e por centros intermediários os quais em verdade estabelecem a dinâmica da rede de forma complementar em redes não hierárquicas em níveis intermediários. Isso se dá, principalmente, através de densas redes de telecomunicações, informação e transporte, que possibilitou a integração destes centros por todo o território organizando a amarração da divisão territorial do trabalho.

A especialização funcional, portanto, na rede urbana, compreende o aparecimento de centros, que assumem o papel de gestão intermediária do capital, tal como em nossa hipótese aparece a cidade de Uberlândia. Desta forma, há agentes que são articuladores da interescalearidade, justamente por serem responsáveis pela logística do comércio exterior, atuando como intermediadores a partir de metrópoles, mas também de demais capitais e centros de articulações regionais, conformando regiões intermediárias onde as heterarquias acontecem de forma mais densa.

Assim, fica evidente essa relação a partir do momento em que os centros de gestão, são hierarquicamente organizados alicerçados nos centros urbanos que são metrópoles, mas também, como consequência, nas Áreas de Concentração Populacional (ACP), que englobam, em sua constituição, diversas capitais regionais, principalmente A e B. Dito isso, constata-se que muitas delas, que são caracterizadas como cidades médias, a gestão da produção não passa necessariamente pelos centros de comando do capital - as metrópoles. São nestas cidades que a interescalearidade e a relação capilarizada na lógica das empresas, com a relação

entre o local/regional e o global. Portanto, segundo Spósito e Catelan (2015), estas cidades estão engendradas em uma rede tanto hierárquica, quanto de complementaridade, ou seja, heterárquica.

Nota-se, portanto, que o entendimento contemporâneo da rede urbana evidencia um novo padrão, que se conformou estabelecendo uma maior complementaridade de relações entre as cidades - este, contudo, está a par do paradigma hierárquico. Em uma mesma rede regional, novas funcionalidades dotam as cidades de relações hierárquicas de subordinação. Entretanto, com as mudanças operadas no capitalismo globalizado, é possível analisar a ascendência, nos últimos anos, das relações heterárquicas de complementaridade entre as cidades, rompendo as relações de subordinação clássicas.

Por conseguinte, a REGIC 2018 (2020), procura identificar além da hierarquia, a área de influência dos centros urbanos do país, procurando evidenciar também o vínculo espacial (complementaridade/heterarquia) entre eles. Desta forma, é apresentado a dinâmica de interação entre as localidades urbanas (Arranjos Populacionais e cidades) do Brasil na forma de redes urbanas articuladas, onde suas dimensões territoriais são contempladas, bem como os padrões de organização e número de centros subordinados em escalas regional e nacional.

A REGIC 2018, é estruturada em três eixos: a rede urbana brasileira, onde os níveis hierárquicos dos centros urbanos são amostrados, cada nível de hierarquia e classe caracterizados, as dimensões escalares das influências e seus níveis de complementaridade; as notas técnicas, onde toda a teoria que fundamenta as novas configurações da rede urbana brasileira; e por fim, os resultados intermediários e análises temáticas, onde são analisadas a hierarquia e a configuração da rede urbana com base em pesquisas temáticas, entre as principais a de Gestão do Território, Educação Superior, atividades de Comércio e Serviço, Ligações Internacionais das cidades brasileiras com o mundo, etc.

Desta forma, as teorias que alicerçam o estudo, são especialmente duas: a Teoria das Localidades Centrais, de Christaller (1966); e a Teoria dos Fluxos Centrais, de Taylor et al (2004; 2010). Esta última teoria, que passou a ser utilizada na operacionalização do estudo, “justifica-se em grande medida por ela jogar luz sobre dois atributos existentes nas cidades que são chaves para interpretar a relação espacial estabelecida entre os centros urbanos e em sua organização em forma de redes: Town-ness e City-ness” (Pacheco, 2020).

A ser explicado, o primeiro atributo descreve a relação entre as cidades de maior proximidade territorial, cuja troca de fluxos entre os centros se motiva em grande medida pelo acesso a bens e serviços menos especializados. O Town-ness, assim, é um fenômeno que tende a configurar com maior intensidade os centros urbanos situados entre os níveis intermediários e baixos da hierarquia urbana – centros locais, centros de zona e centros sub-regionais. Enquanto o atributo de City-ness, por sua vez, diz respeito à capacidade das cidades de se relacionarem com outras que estejam localizadas a uma distância significativa entre si.

O desenvolvimento nas últimas décadas na tecnologia da informação, principalmente, é um dos elementos explicativos que sustentam o atributo, ao permitir, por exemplo, a conexão virtual para a comunicação entre pessoas e organizações, e a realização de operações financeiras entre localidades distintas, independentemente de suas distâncias na superfície terrestre – assim, pode-se ver que este atributo se caracteriza de forma recorrente nas cidades de classe mais alta – capitais regionais, metrópoles, metrópoles nacionais e grande metrópole nacional – além de alertar a ligação destas com o exterior.

Outra marcante característica do estudo, é a hierarquização das CGTs (gestão empresarial + gestão pública), uma vez que a partir disso, é possível compreender a disposição da rede urbana brasileira, pois é a partir das atividades e ações desempenhadas por empresas e instituições públicas que estão sediadas nessas localidades que demarcam as relações de longas distâncias inerentes ao atributo de City-ness. Para isso, o estudo utilizou como referência registros administrativos e econômicos de organizações com presença e atuação em todo o país.

Tomemos agora, como esta articulação teórica pode ser aplicada ao caso concreto da rede Urbana do triângulo Mineiro, dando ênfase a região imediata de Uberlândia (MG), anotando quais foram as mudanças ocorridas, inferindo quais mudanças foram dadas pelos processos territoriais ocorridos e quais derivam das mudanças metodológicas, que doravante fazem parte do mesmo processo de mudança das formas de articulações territoriais da divisão territorial do trabalho.

### **2.2.3 Breve conclusão da pertinência sobre informação e polarização das redes**

Incorporadas no âmbito global, nacional, regional e local, as cidades se

reordenam e adquirem diferentes funções, vínculos e hierarquias. Tais transformações, para além de alterar as características compostas na cidade enquanto nó, também conduz a formação de diferentes redes, “na qual participa e de sua posição a respeito às demais” (Bellet & Sposito, 2009, p. 11).

Podemos ainda aferir que tais transformações fazem parte do que Teixeira e Catelan (2019) tomaram como hipótese de um novo rearranjo da rede urbana regional no sentido de uma desconcentração do comando das grandes metrópoles para um maior comando das cidades intermediárias. Sendo assim, é diante desse contexto que enfatizamos a cidade de Uberlândia (MG) em cena como objeto de análise desta pesquisa.

Uberlândia (MG) é uma das cidades que recebeu grande dinamismo econômico e de desenvolvimento regional em meados do século XX, afetando positivamente sua posição na rede urbana do Sudoeste de Minas Gerais. Localizada na Região Imediata e Intermediária de Uberlândia (MG) (IBGE, 2017) a cidade de se sobressai entre os demais municípios na região onde se encontra principalmente em função da polarização econômica de comércio e serviços, na qual se configura como centro de comando para diversas atividades econômicas, como por exemplo, os *Contact Centers*.

Para tanto, neste capítulo, buscamos analisar Uberlândia (MG) à luz do segmento dos *Contact Centers*. Em sequência, objetivamos analisar o seu papel desempenhado na rede urbana, bem como suas manifestações em Minas Gerais e suas articulações promovidas a partir da rede das regiões imediata e intermediária.

#### **2.2.4 Papel de Uberlândia (MG) na rede imediata e intermediária**

O território não é estático e a região tampouco permanece a inércia. Face às mudanças ocorridas desde o último quartel do século XX, as quais propuseram uma série de dinâmicas econômicas globais e a inserção do Brasil nos círculos mundiais, atrelado aos intensos processos de articulação e fragmentação no território brasileiro acompanhados nas últimas décadas, as Regiões imediatas e Intermediárias surgem (IBGE, 2017), como propósito de atualização do antigo quadro regional brasileiro, composto por mesorregiões e microrregiões, produzido na década de 1980.

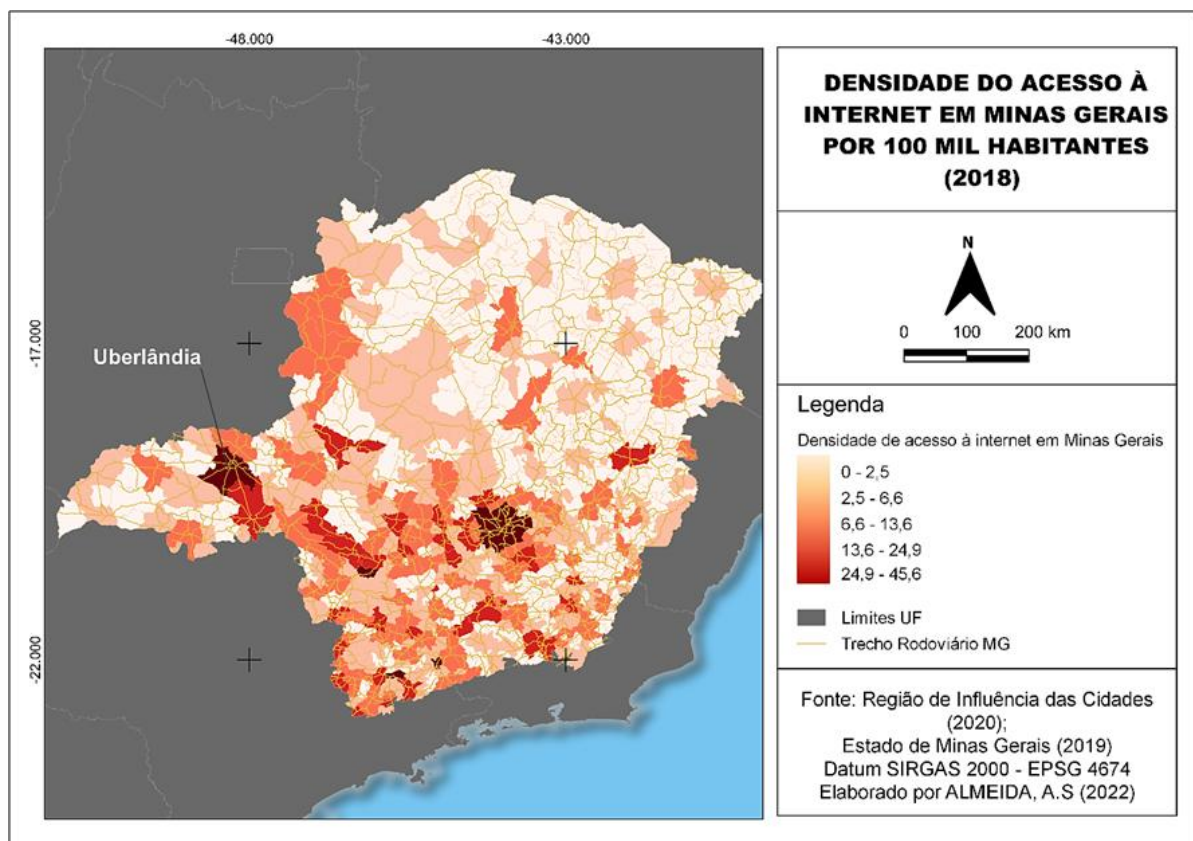
Em outras palavras, queremos enfatizar que, os diferentes modos de regionalização que se atravessam no espaço geográfico são processos históricos e

sociais que atuam em constante movimento. Complexas e multifacetadas, a escolha de uma determinada forma de regionalização deve-se levar em consideração as particularidades e objetivos dos pressupostos a serem alcançados, da mesma maneira em que tal escolha não implica em invalidar as demais. (IBGE, 2017).

Partindo deste pressuposto, propomos analisar Uberlândia (MG) mediante as novas redefinições da forma e no conteúdo dos espaços e os fluxos da informação que se tornaram estruturadores do território. Seguindo o mapa 4, propomos identificar duas zonas bem distintas no estado de Minas Gerais. Trata-se de duas que diferem em suas demandas técnicas, as quais definem também o papel das cidades na rede. Utilizando a conceituação de Santos (1996) chamaremos de **zona de densidade centro-sul** e **zona de rarefação norte-mineira**. A zona de densidade centro-sul comporta três mesorregiões do estado, além da zona metropolitana de Belo Horizonte.

Tal regionalização é possível de ser aferida por meio do mapa 4, que estabelece a relação de acesso à internet como parâmetro.

Mapa 4 - Densidade do Acesso à Internet em Minas Gerais por 100 Mil Habitantes (2018)



Organizado pela autora (2022). Adaptado do IBGE (2018).

Assim, antes de adentrarmos na análise do papel de Uberlândia (MG) na rede imediata e intermediária, é importante que tenhamos uma compreensão conceitual e metodológica do que são as Regiões Geográficas Imediatas e Intermediárias, identificando de que modo elas se inserem na Divisão Regional do Brasil proposta pelo IBGE em 2017, bem como de que maneira a presente regionalização se articula como suporte para a presente pesquisa.

Partindo desse pressuposto, para o IBGE (2017), as Regiões Geográficas Imediatas têm como principal referência a rede urbana. Logo, são os centros urbanos que atendem as necessidades da população, tais como bens e serviços, emprego, acesso à saúde, à educação e à prestação de serviços públicos diversos que estruturam essas regiões.

Por sua vez, as Regiões Geográficas Intermediárias desempenham um papel fundamental na organização do território. Segundo o IBGE (2017), tais regiões estabelecem uma intermediação entre as Unidades da Federação e as Regiões Geográficas Imediatas, se articulando através de polos de hierarquia superior que se diferenciam através de fluxos de gestão privado e público, bem como também oferecem uma gama mais diversificada de serviços e funções urbanas complexas. Enquanto delimitação, buscou-se preferencialmente, a inclusão de Metrôpoles ou Capitais Regionais. Todavia, em situações particulares onde não existiam ambos, utilizou-se centros urbanos de menor porte que conseguissem representar as necessidades das Regiões Geográficas Imediatas que compõem cada Região Geográfica Intermediária.

Sendo assim, o novo recorte se apoia como metodologia:

O recurso metodológico utilizado na elaboração da presente Divisão Regional do Brasil valeu-se dos diferentes modelos territoriais oriundos de estudos pretéritos, articulando-os e interpretando a diversidade resultante. A região torna-se, por meio dessa opção, uma construção do conhecimento geográfico, delineada pela dinâmica dos processos de transformação ocorridos recentemente e operacionalizada a partir de elementos concretos (rede urbana, classificação hierárquica dos centros urbanos, detecção dos fluxos de gestão, entre outros), capazes de distinguir espaços regionais em escalas adequadas (IBGE, 2017, p. 19).

Dentre os estudos regionais propostos pelo IBGE (2017), utilizou-se dos seguintes critérios para embasar a classificação das regiões:

- 1) Os estudos da Regic (2007), visando estabelecer a hierarquia e regiões de influência, levando em consideração aspectos como a gestão federal e empresarial, bem como a disponibilidade de equipamentos e serviços;
- 2) A Divisão Urbano-Regional (2013), que proporciona uma visão mais abrangente do Brasil, considerando os fluxos articulados à rede urbana;
- 3) A Gestão do Território (2014), que aborda os fluxos de gestão e como as diferentes regiões e cidades se conectam por meio do território, destacando os polos que concentram a capacidade de comando e controle do país;
- 4) A Logística dos Transportes do Brasil (2014), uma vez que apresenta as principais estruturas de transporte, como rodovias, ferrovias, hidrovias, aeroportos e portos, que contribuem para a integração das diferentes regiões;
- 5) Nos Arranjos Populacionais e Concentrações Urbanas do Brasil (2016), que fornece um modelo territorial das relações econômicas e sociais intrínsecas ao processo de urbanização.

É pertinente salientar que a nova proposta de regionalização do IBGE converge com a metodologia que estrutura a presente pesquisa, que utiliza dos pressupostos dos estudos da Regic (ainda que na sua última versão, referente à 2018); da Gestão do Território que também está incorporada aos estudos da Regic (2018) e da Logística de Transportes do Brasil (2014).

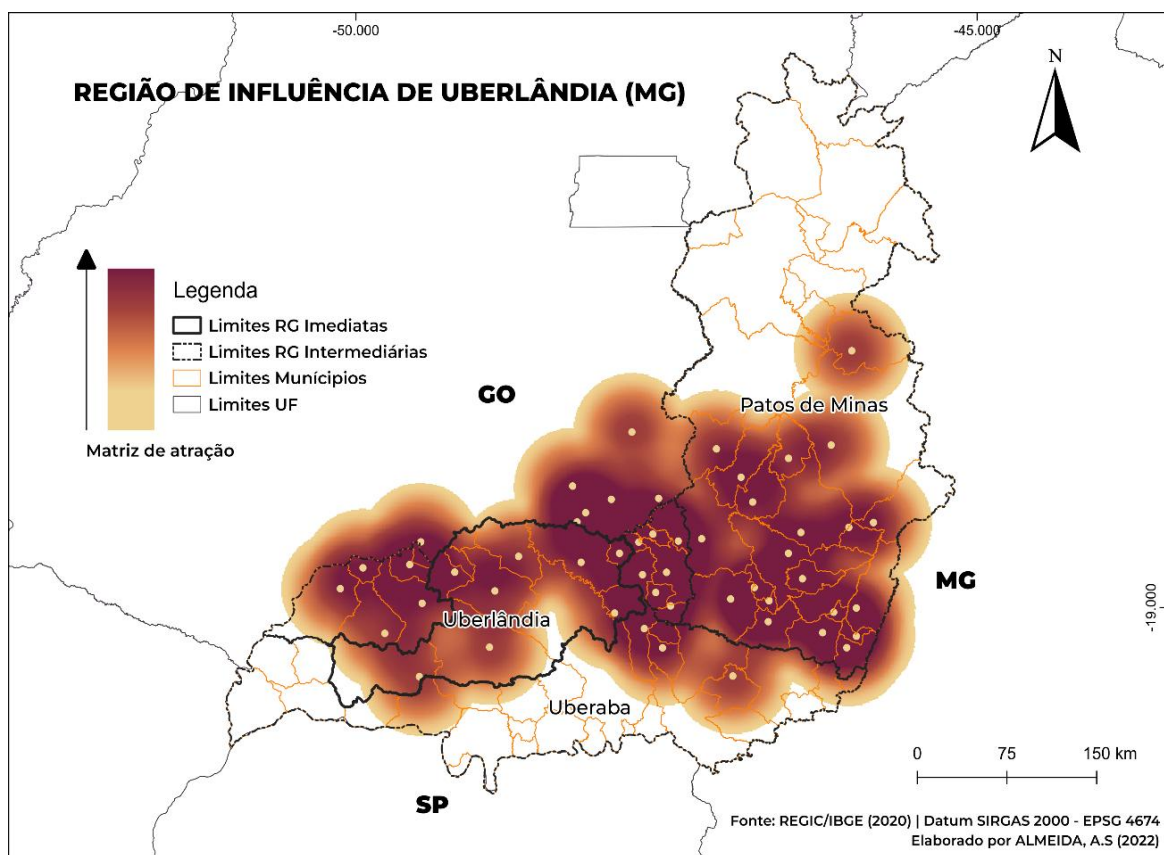
Sobreposto a essa discussão, é válido ressaltar que se tratando de Minas Gerais, a atual regionalização do IBGE é composta por 70 regiões geográficas imediatas e 13 regiões geográficas intermediárias. Por sua vez, conforme pode ser observado no mapa 5, a rede urbana de Uberlândia (MG) também se articula com as Regiões Intermediárias de Uberaba e Patos de Minas. Assim, para além de focalizar na Região Intermediária de Uberlândia (MG), a pesquisa por ora, também versa contemplar ambas as regiões mencionadas.

Nessa direção, a influência regional de Uberlândia (MG) também pode ser observada através da sua matriz de atração. Contemplando 53 municípios, a rede urbana de Uberlândia (MG) (IBGE, 2020) está distribuída pelos: Centro Sub-regional A - Patos de Minas (MG); Centros Sub-regionais B - Araguari (MG), AP Catalão/GO, Ituiutaba (MG), Monte Carmelo (MG) e Patrocínio (MG); Centros de Zona A - João Pinheiro (MG) e São Gotardo (MG); Centro de Zona B - Capinópolis (MG). Conforme pode ser observado pelo mapa 5.

O presente mapa reforça as relações da rede urbana de Uberlândia (MG), apresentando suas ligações entre as regiões imediatas e intermediárias de análise. Sob esse viés, atribui-se a influência de Uberlândia (MG), que abrange a totalidade da sua região imediata, bem como evidência indicativos significativos, que podem ser classificados respectivamente nas regiões intermediárias de Uberlândia (MG), Patos de Minas e Uberaba.

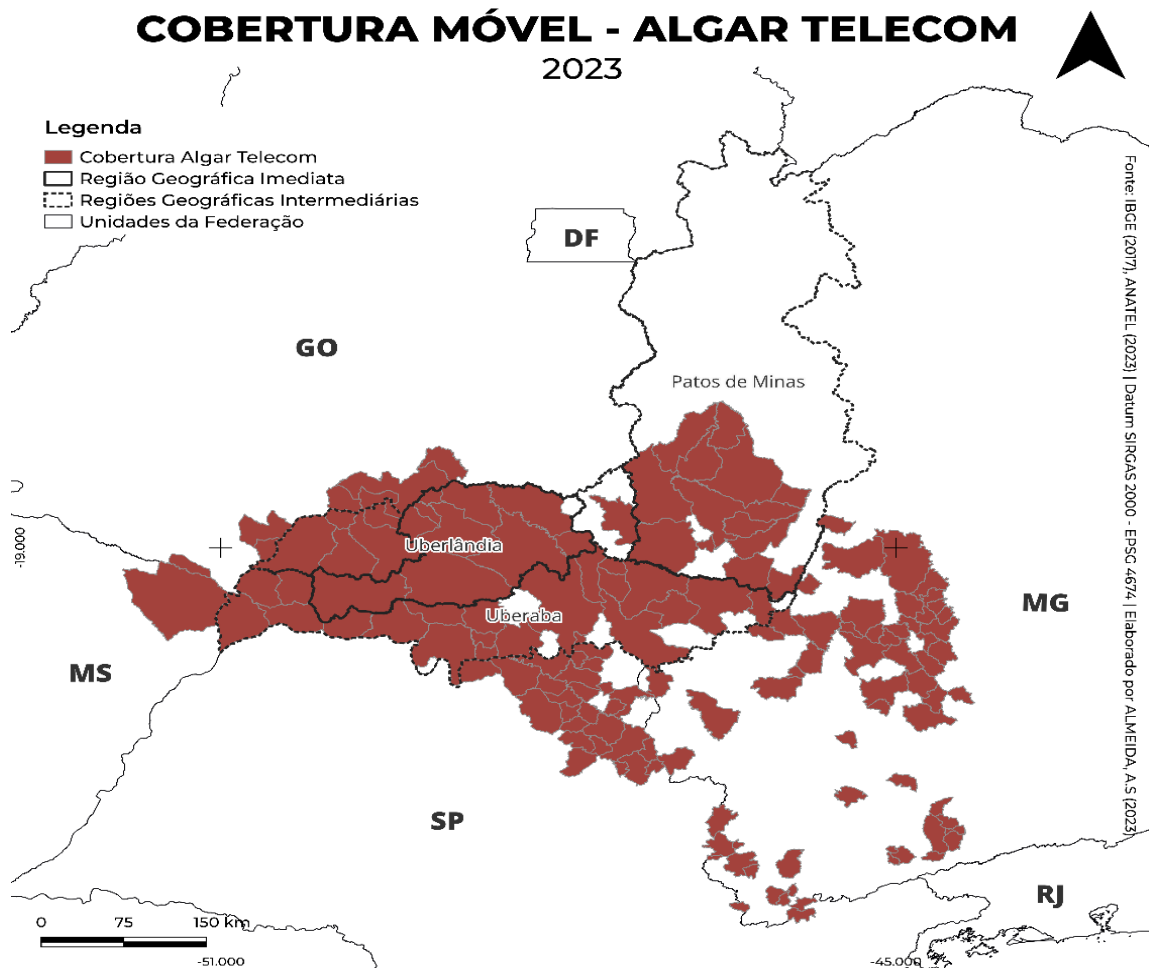
Além disso, ao considerarmos o papel desempenhado pela holding Algar nas regiões em questão, é possível observar que a Algar Telecom, que faz parte dessa corporação e é responsável pelo setor de telecomunicações, apresenta uma cobertura móvel semelhante às cidades com as quais Uberlândia (MG) mantém ligações. Com isso, podemos constatar a existência de uma articulação entre as áreas de atuação da Algar Telecom e as localidades com as quais Uberlândia (MG) possui relações. Essa influência pode ser verificada no mapa 6.

Mapa 5 - Região de Influência de Uberlândia (MG)



Organizado pela autora (2022). Adaptado do IBGE (2018).

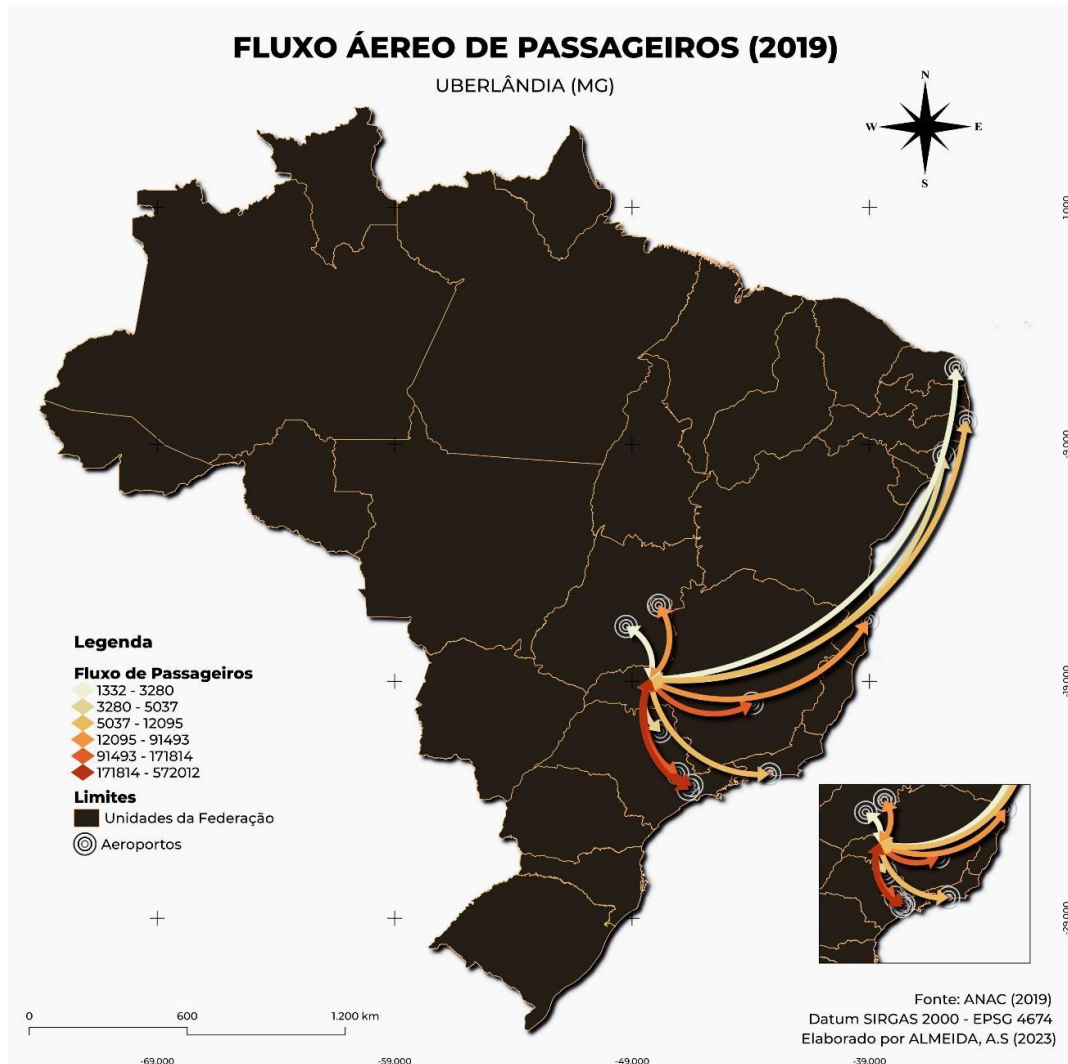
Mapa 6 - Cobertura Móvel – Algar Telecom (2023)



Organizado pela autora (2022). Adaptado da ANATEL (2022).

Ademais, outros pontos devem ser levados em consideração e, entre eles, destaca-se na atração de transporte, tal como consideramos nos termos da Regic e de Rochefort (1961). Nesse sentido, é importante ressaltar que, embora o fluxo aéreo de Uberlândia (MG) não disponha de uma articulação intensa no cenário nacional, ele apresenta significativa importância no contexto regional. Para tanto, o fluxo aéreo de passageiros de Uberlândia (MG) pode ser observado no mapa 7.

Mapa 7 - Fluxo de Passageiros de Uberlândia (MG) (2019)



Organizado pela autora (2022). Adaptado do IBGE (2018).

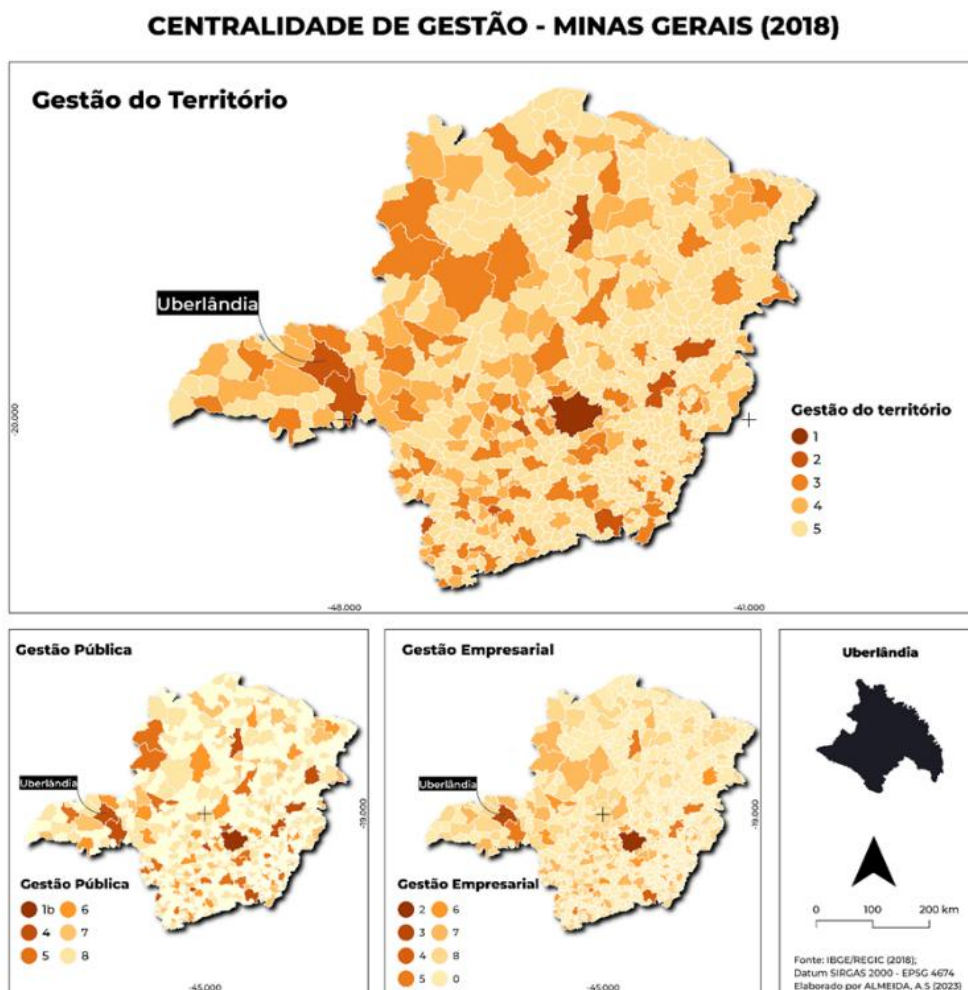
Para Teixeira e Catelan (2019), as articulações entre as cidades são impulsionadas pelas redes de fluxos e seus elementos fixos correspondentes. Os fluxos atribuem novas funções às cidades, resultando em alterações nos seus papéis dentro da rede urbana. Acerca dessa lógica, o sistema de transporte aéreo se manifesta como um exemplo significativo dessas mudanças, visto que, as cidades que possuem aeroportos modificam suas relações hierárquicas e heterárquicas, assumindo uma importância cada vez maior dentro da rede.

O fluxo de passageiros aéreos é uma importante forma de conexão da cidade de Uberlândia (MG) com outros espaços, envolvendo a circulação de pessoas, bens, mercadorias e informações. Esse fluxo é resultado de diferentes dinâmicas econômicas, sociais e políticas que ocorrem em amplas escalas, desde a local até a global. De acordo com dados da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC (2019),

os maiores fluxos de passageiros em Uberlândia (MG) em 2019 foram para São Paulo, seguida por Guarulhos, Campinas e Confins. Sendo assim, os fluxos de passageiros podem ser explicados pelas dinâmicas econômicas em torno dessas cidades, que abrigam importantes centros empresariais e comerciais, bem como também possuem aeroportos que servem como importantes *hubs* de conexão para outras regiões do Brasil e do mundo.

Nessa direção, cabe salientar que se tratando dos nexos empregados ao índice de gestão territorial e empresarial, Uberlândia (MG) se insere de modo expressivo. Sobretudo no que se refere à gestão empresarial, a cidade alcança a vigésima terceira posição no contexto brasileiro (REGIC, 2018).

Mapa 8 - Centralidade de Gestão – Minas Gerais (2018)



Organizado pela autora (2022). Adaptado do IBGE (2018).

Ainda segundo Teixeira e Catelan (2019, p. 10), a especialização funcional na rede urbana contribui para a formação de centros urbanos que desempenham um papel intermediário na gestão do capital, por meio da presença de escritórios empresariais que coordenam a produção em diversas escalas. Esses escritórios de gestão também desempenham um papel fundamental na interconexão entre diferentes níveis de escala urbana, sendo responsáveis pela logística do comércio exterior e atuando como intermediários a partir de metrópoles, capitais e centros regionais, configurando assim regiões intermediárias onde as heterarquias ocorrem de maneira mais intensa.

Assim, podemos perceber que o fluxo aéreo de Uberlândia (MG) contribui para a dinâmica empresarial da cidade, conectando-a a importantes centros empresariais, facilitando o deslocamento de empresários e profissionais de negócios e proporcionando acesso a outros mercados (mapa 8).

Essa interconexão entre o fluxo aéreo e a gestão empresarial fortalece a posição de Uberlândia (MG) como um centro econômico regional e evidencia a importância do transporte aéreo como um elemento-chave nas estratégias empresariais da cidade.

### 2.3. A REDE DA ALGAR TECH E SUAS IMPLICAÇÕES TERRITORIAIS

Frente à dinâmica do capitalismo globalizado, as grandes corporações atuam como agentes econômicos que desempenham um “papel central na organização do espaço” (Corrêa, 1991, p. 140), influenciando a ocupação territorial e concedendo um poder significativo sobre o uso e a gestão do território. Esse poder se estende desde a tomada de decisão acerca da localização de suas unidades produtivas até a configuração das redes de produção e circulação de mercadorias.

Assim, a atuação das corporações no território pode gerar fluxos e movimentos que impactam diretamente na configuração socioespacial em diferentes escalas. Tais fluxos incluem a chegada de novos investimentos e a demanda por infraestrutura, serviços e mão de obra local, majoritariamente promovidos sob o aparato do Estado.

É nesse âmbito que:

Cada empresa, cada ramo da produção produz, paralelamente, uma lógica territorial. (...), esta é visível por meio do que se pode considerar uma topologia, isto é, a distribuição no território dos pontos de interesse para a operação dessa empresa. Esses pontos de interesse ultrapassam o âmbito da própria firma para se projetar sobre as empresas fornecedoras, ou compradoras, ou distribuidoras. Para cada uma delas, o território do seu interesse imediato é formado pelo conjunto dos pontos essenciais ao exercício de sua atividade, nos seus aspectos mais fortes (Santos e Silveira, 2001, p. 292).

Sob essa perspectiva, evidenciar a topologia dos *Contact Centers* é fundamental para compreender sua relação com o uso corporativo do território e como elas se organizam no espaço urbano. A análise da topologia permite compreender sua estrutura organizacional, processos e práticas de gestão territorial. Sendo possível, portanto, identificar as diferentes formas de como essas empresas se organizam, tais como a topologia e a distribuição geográfica dos escritórios, a relação entre elas, bem como as conexões com outras instituições e suas estratégias locais.

Dessa forma, pretende-se avaliar neste capítulo a articulação das empresas no espaço urbano, partindo-se do pressuposto da dinâmica das redes como instrumento de poder, que reorganiza as relações do território e que por consequência, também assume o papel que organiza as mudanças das cidades acerca dos *Contact Centers*.

### **2.3.1 *Contact Centers*, a partir da Algar Tech (Grupo Algar Holding)**

As lógicas econômicas e espaciais das empresas têm, assim, a capacidade de reafirmar a hierarquia ou a posição que as cidades ocupam na rede urbana, não como tamanho demográfico, mas como combinação entre situação geográfica e nível de complexidade de seus papéis e funções. Devido ao seu notório desenvolvimento no setor de comércio e serviços, Uberlândia (MG) desempenha um papel influente na rede urbana.

Ao observarmos a Tabela 2, que elenca as 20 maiores empresas de *Contact Centers* no Brasil, em consonância com os dados apresentados no Gráfico 6, ressalta-se a posição destacada de Uberlândia (MG) como a única cidade fora das capitais e áreas metropolitanas que também abrigam a sede dessas empresas. Dentre estas, merecem destaque a Algar Tech, ocupando a 8ª posição, e a Callink, na 20ª posição.

Tabela 2. Ranking das 20 Maiores Empresas de Contact Centers do Brasil (2018)

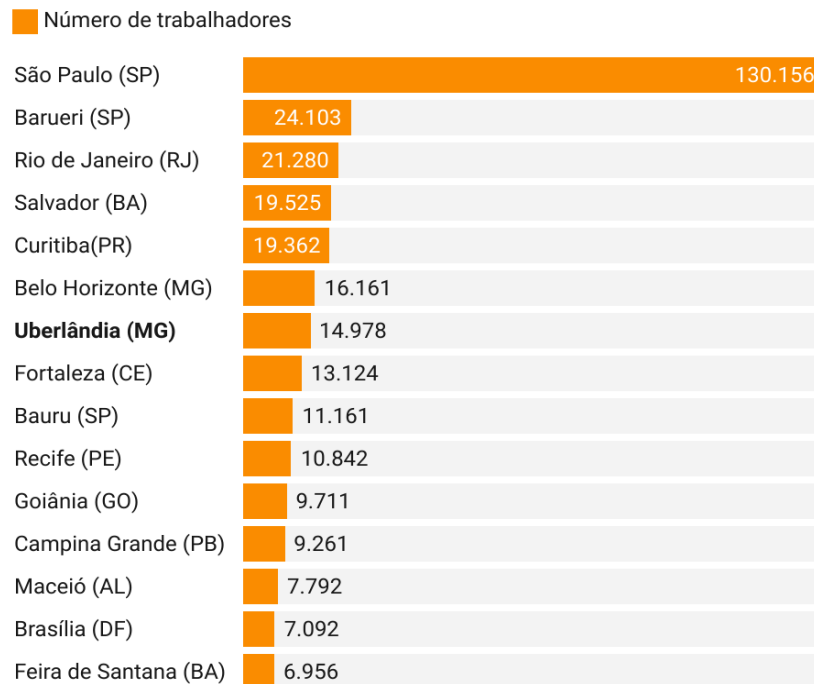
Posição	Empresa	Sede	Ano de Fundação	Trabalhadores Total
1	Atento	Madri, Espanha	1999	96.000
2	Liq/Atma	São Paulo	2000	84.508
3	Almaviva do Brasil	São Paulo	2006	32.062
4	AeC	Belo Horizonte	2001	32.000
5	Neobpo	São Paulo	2017	24.000
6	Teleperformance	Paris, França	1978	18.000
7	Call Contact Center	Brasília	2002	14.152
8	Algar Tech	Uberlândia (MG)	1999	14.000
9	TMKT	Poá	1999	13.763
10	BTCC Conexão Cliente	Goiânia	2007	12.955
11	Flex Contact Center	Florianópolis	2009	12.150
12	Tel	Salvador	1989	12.000
13	Master Brasil	Belo Horizonte	2009	11.138
14	Vikstar	São Paulo	2006	10.500
15	CSU	Barueri	1992	8.775
16	Grupo Provider	Recife	1996	8.700
17	Brasilcenter	Rio de Janeiro	1998	8.369
18	Paschoalotto	Barueri	1998	8.246
19	Datamétrica	Recife	1998	7.652
20	Callink	Uberlândia (MG)	2006	7.200

Organizado pela autora (2022).

Este cenário realça a influência preponderante de Uberlândia (MG) neste segmento. Para tanto, nessa direção, é oportuno salientar que a proeminência dos *Contact Centers* em Uberlândia (MG) está intimamente relacionada a duas corporações locais de destaque: a Arcom (Callink), integrante do segmento de atacado e distribuição, e o grupo Algar (Algar Tech).

Posto isso, os *Contact Centers* apresentam um papel significativo na geração de empregos, ocupando o sétimo lugar entre as cidades brasileiras com maior número de operadores, ficando atrás apenas das grandes capitais e centros metropolitanos (RAIS, 2021), com evidenciado pelo gráfico 6.

Gráfico 6 - Principais Cidades no Teletendimento por Número de Trabalhadores (2021)



Organizado pela autora (2023). Adaptado de RAIS (2021).

As expressões da Algar Tech e da Callink também alcançaram notoriedades globais, extrapolando as ordens nacionais. Visibilidade que pode ser observada pelos destaques concedidos pela empresa de consultoria ISG (Information Services Group), em 2020. Segundo o relatório “*Contact Center- Customer Experience Services*” disposto pela consultoria, ambas as corporações mencionadas obtiveram ascensão nos níveis atribuídos em Experiência do Cliente de *Contact Center*— Operações Digitais e na capacidade tecnológica, com o uso da Inteligência Artificial e da *Data Analytics* em suas atividades. Nesse contexto, também cabe enfatizar que a Algar Tech foi reconhecida como uma das empresas que realizam operações de grande porte e possui altos investimentos para atrair e reter “talentos”.

A inserção de Uberlândia (MG) no mercado de *Contact Centers* exemplifica a lógica de centralização econômica, onde determinadas cidades assumem papéis estratégicos em detrimento de outras. Tal centralização está intrinsecamente relacionada à concentração de poder econômico e político nas mãos de grandes grupos empresariais locais, os quais mantêm estreitas relações com o poder público (Bessa, 2005).

Torna-se evidente, portanto, que, enquanto diferencial, a cidade de Uberlândia (MG) se distancia da lógica inserida na maioria das cidades não metropolitanas brasileiras. Visto que, as empresas de *Contact Centers* não aparecem nesse local somente por meio de dispersão associadas ao comando das metrópoles. Posto que, seu destaque se dá, sobretudo em função da influência de elites locais (articuladas a coesões políticas e econômicas), que atuam sob o cerne de empresas atacadistas/distribuidoras e de telecomunicações, dando condições para que a cidade se configure enquanto centro de comando do território para execução de tais atividades.

Desse modo, é possível identificar que Uberlândia (MG) apresenta particularidades frente ao contexto nacional, visto que a expansão dos *Contact Centers*, ao contrário do comumente presenciado, não derivam de filiais pertencentes às grandes metrópoles, e sim, devido à forte atuação de elites que exercem o controle do território por meio da renovação dos “velhos regionalismos e clientelismo tradicionais” (Vainer, 2007). Dessa forma, gerando “coalizões híbridas em que se combinam as práticas dos velhos caciques com a agressividade competitiva dos empreendedores” (Vainer, 2007, p. 16).

Cabe também atribuir, que para além de Uberlândia (MG), a Algar Tech expandiu suas operações para outras localidades nacionais, bem como inseriu-se no âmbito internacional, com atividades na Colômbia, México e Argentina (Algar, 2023). Neste contexto, torna-se pertinente direcionar a análise para as ações específicas voltadas, sobretudo para a Algar Tech, estabelecida em Uberlândia desde sua fundação em 1998.

Desse modo, para compreendermos os processos dinâmicos que permeiam as articulações da Algar Tech no contexto de Uberlândia (MG), é essencial iniciar com uma análise da relação material que o Grupo Algar Holding estabelece com a referida cidade. Segundo Godoi (2010), a ascensão do Grupo Algar para além de marcar sua presença como um dos principais agentes territoriais na formação de Uberlândia (MG), também se insere com o surgimento de uma elite empresarial profundamente enraizada na história da própria cidade.

O Grupo Algar tem suas origens traçadas a partir de José Alves Garcia, um imigrante português que, em 1914, estabeleceu-se em Uberlândia (MG) e iniciou sua trajetória ao empregar-se na Companhia Mogiana de Estradas de Ferro. Esse ponto de partida histórico estabelece as bases para uma compreensão mais ampla das

dinâmicas sociais e econômicas que moldaram tanto a empresa quanto a cidade ao longo do tempo (Godoi, 2010).

Ao longo de seu percurso temporal e espacial, a influência política da corporação Algar seguiu o curso das políticas de ordenamento territorial delineadas pelo Estado brasileiro em diferentes períodos. Essas políticas não apenas refletem a interseção de interesses entre o Estado e o setor privado, mas também revelam os mecanismos de poder que moldam o contexto empresarial e urbano (Oliveira, 2020).

Dessarte, a expansão da Algar Tech e suas operações em Uberlândia (MG) não podem, portanto, ser dissociadas das transformações mais amplas que ocorrem no espaço geográfico. Posto que, trata-se de uma corporação que não é somente um agente econômico, mas também um ator influente na configuração e na dinâmica socioespacial de Uberlândia (MG). Assim, suas decisões estratégicas, investimentos e relações com o poder público têm um impacto direto na forma como a cidade se desenvolve e se organiza.

Para tanto, compreender a Algar Tech não apenas como uma empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação e serviços de *Contact Centers*, mas também como parte integrante de uma corporação multifacetada que se consolidou na diversificação de diversos setores econômicos ao longo do processo histórico-geográfico (Figura 2), é substancial para uma análise abrangente do seu papel e influência em Uberlândia (MG)

Figura 2 - Grupo Algar (holding)



Organizado pela autora (2024). Adaptado De Algar (2023).

Composta por um conglomerado empresarial brasileiro com atuação nos setores de Telecomunicações, Tecnologia da Informação e Comunicação, Agronegócio e Turismo, o Grupo Algar Holding registrou receita uma líquida de R\$3,7 bilhões de reais e empregou cerca de 20 mil trabalhadores. A empresa atendeu no referido ano, o total de 3,3 milhões de clientes, distribuídos em seus quatro segmentos de atuação (Algar, 2022).

Se inserem nesse âmbito, a **Algar Telecom**, que dispõem sua atuação no setor de telecomunicações. Principal segmento de atuação do Grupo Algar, sua atuação abrange 16 estados brasileiros e o Distrito Federal, constituindo redes de 132 mil km, oferecendo serviços de telefonia fixa, telefonia móvel, internet banda larga e TV por assinatura. Em sequência, evidencia-se a empresa **Algar Tech**, especializada em serviços de tecnologia da informação e comunicação, incluindo os *Contact Centers*, desenvolvimento de software e consultoria (Algar, 2023).

Além disso, o Grupo Algar estende sua atuação ao agronegócio por meio da **Algar Farming**, uma vertente que contribui para a diversificação de suas atividades. São englobados nesse âmbito, o direcionamento de práticas que englobam as áreas de agricultura, pecuária e manejo florestal. Por sua vez, o último segmento diz respeito ao **Algar Aviva**, que engloba o setor de turismo destinados a empreendimentos de resorts e parques aquáticos, localizados respectivamente em Rio Quente (GO) e em Costa do Sauípe (BA).

Face a esse cenário, reconhecimentos também à relevância de apontar as Unidades Corporativas compostas pelo Grupo Algar. Para tanto, evidenciamos nesse contexto, a **UniAlgar**, que desempenha um papel estratégico ao promover a competitividade do Grupo por meio de iniciativas educacionais.

Por sua vez, o **Instituto Algar** centraliza iniciativas voltadas para a educação, cultura, meio ambiente e esporte nas localidades em que o Grupo Algar possui presença operacional. Ademais, o **Centro de Soluções Corporativas (CSC) Algar**, integra diversas competências para gerenciar atividades administrativas.

Nesse contexto, as implicações do Grupo Algar emergem de maneira marcante no tecido urbano de Uberlândia. Com especial destaque para a Algar Telecom, cujo papel preponderante se evidencia nos domínios da banda larga fixa e telefonia fixa, abarcando significativas parcelas de participação de mercado, totalizando 67,4% e 74,4%, respectivamente (ANATEL, 2023). Tal posição de liderança atesta não apenas a consolidação da Algar Telecom como uma força expressiva nos serviços de

telecomunicações locais, mas também sua influência nas dinâmicas de conectividade informacional que permeiam a cidade, e que, portanto, emergem com nitidez os círculos de cooperação da empresa em Uberlândia.

Ainda segundo a Anatel (2023), no segmento de banda larga fixa, a representatividade de 67,4% denota a relevância da Algar Telecom na prestação de serviços de internet, estabelecendo-a como um agente central na configuração da comunicação. Tal domínio não se restringe apenas ao fornecimento de conectividade, mas se penetra nas experiências cotidianas dos habitantes, influenciando desde atividades banais até as operações de negócios locais.

Da mesma forma, no cenário da telefonia fixa, a expressiva participação de mercado de 74,4% (ANATEL, 2023), confirma a sólida presença da Algar Telecom na infraestrutura de comunicação da cidade. Tal predominância não apenas molda a forma como os cidadãos se comunicam, mas também desempenha um papel substancial na integração da cidade no contexto regional e nacional, consolidando-a como um centro de comunicação estratégico.

De modo concomitante, a segunda posição ocupada pela Algar Telecom na participação de mercado da telefonia móvel, com uma significativa fatia de 29,4% (ANATEL, 2023), revela sua influência abrangente sobre as interações móveis da população. Esse papel secundário não diminui sua relevância; pelo contrário, destaca a diversificação de serviços oferecidos pela empresa, ampliando seu impacto na esfera da mobilidade e conectividade pessoal.

Assim, a Algar Telecom se consolida não apenas como uma provedora de serviços de telecomunicações, mas como um agente ativo na configuração intraurbana em Uberlândia. Seu domínio nos setores de banda larga fixa, telefonia fixa e telefonia móvel insere o Grupo Algar como um agente influente nas dinâmicas urbanas, moldando a relação do circuito espacial de cooperação inserido na cidade.

Sob tal lógica, não por acaso, também se demarca frente a essas articulações, o papel proeminente da Algar Tech no circuito de cooperação. O segmento disposto, ao lado Algar Telecom, está entre os 10 estabelecimentos que mais arrecadam Impostos Sobre Serviços (ISS) no Município de Uberlândia (BDI, 2021).

A cidade de Uberlândia não é somente a cidade onde a Algar Tech escolheu estabelecer a sede de suas operações. Trata-se, nesse sentido, de um espaço onde o Grupo Algar desenha sua marca multifacetada e estrategicamente distribuída. A materialidade da Algar Tech, dentro desse contexto, transcende a prestação de

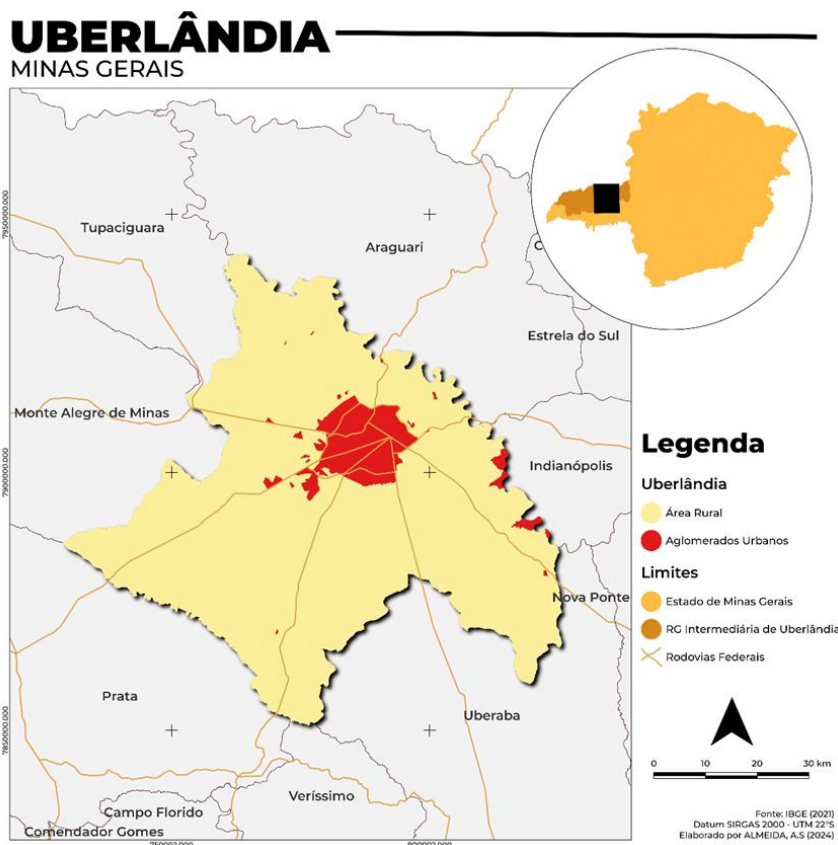
serviços tecnológicos. Ela representa um elo significativo na teia econômica e social da cidade, moldando e sendo moldada pelo dinamismo local.

Nesse sentido, compreendemos que Uberlândia (MG) é um ponto central e pertinente para nossa análise. Visto que, Uberlândia (MG) é uma das principais localizações das empresas de *Contact Centers* no Brasil, tornando-se um local estratégico para a configuração do segmento. Além disso, sua posição na rede de cidades e sua importância para as corporações analisadas fazem com que seja um tema fundamental para a nossa pesquisa. A seguir, abordaremos a centralidade de Uberlândia (MG), enfocando no seu papel na rede urbana.

### 2.3.4 Papel na região e articulação informacional de Uberlândia (MG)

Uberlândia (MG), possui a segunda maior população e economia de Minas Gerais (IBGE, 2020). Classificada como Capital Regional B, a rede urbana de Uberlândia (MG) possui alta densidade e estabelece forte centralidade na região que se localiza.

Mapa 9 - Localização de Uberlândia (MG)



Organizado pela autora (2024). Adaptado do IBGE (2021).

Ressalta-se que nesse enquadramento também temos em consideração que a cidade ocupa papel de cidade média (Soares, 2010), se destacando como principal vetor das ações empresariais e governamentais na região, extrapolando suas ordens às cidades locais, tendo assim papel fundamental para as articulações informacionais.

Conforme atesta Ferreira (2011), a região e a rede urbana são sistemas interdependentes que se influenciam mutuamente, de acordo com o modo de produção, a divisão do trabalho e as capacidades dos grupos locais. As cidades que fazem parte da rede urbana regional têm funções e configurações espaciais que resultam da interação dos seus usos que definem suas utilidades para o capital e para a sociedade. A delimitação espacial da região é importante para o estudo da rede urbana, pois revela as relações entre as cidades e a esfera produtiva. Nas palavras da autora,

As cidades que compõem uma região assumem formas espaciais e funções enquanto produto da sociedade que a constrói por meio da divisão territorial do trabalho, num dado modo de produção e em uma diferenciação temporal que define seus usos pelo capital e pela sociedade civil. O recorte espacial da região, para o estudo da rede urbana, é indispensável pela interação existente entre ambas (região-rede), ao passo em que as cidades inseridas no contexto da região podem influenciar a rede. Do mesmo modo, as cidades integrantes da rede urbana regional influenciam e são influenciadas pela rede ao exercer seu papel produtivo. A intensidade dessa influência e sua materialização dependerão das condições gerais de produção existentes na região em questão e das habilidades dos grupos locais (Ferreira, 2011, p. 11).

À vista disso, é possível observar que a centralidade de Uberlândia (MG) na rede urbana, bem como seu desenvolvimento econômico regional está atrelado, sobretudo em função da construção de Brasília<sup>18</sup> e devido a influência de agentes políticos do Estado e de capital privado (Ribeiro & Oliveira, 2015), que impulsionaram o avanço nas redes de transportes e de comunicações.

Nas palavras de Bessa (2007):

A transferência da capital federal para o Planalto Central apresenta-se como elemento estruturador de um novo arranjo territorial, pois promoveu uma redefinição da posição relativa do Triângulo Mineiro na divisão territorial do trabalho, visto que passou a ocupar posição estratégica no território brasileiro, em decorrência de estar localizada entre a sede do poder federal - Brasília - e a sede do poder econômico - São Paulo. A construção de Brasília garantiu a consolidação da

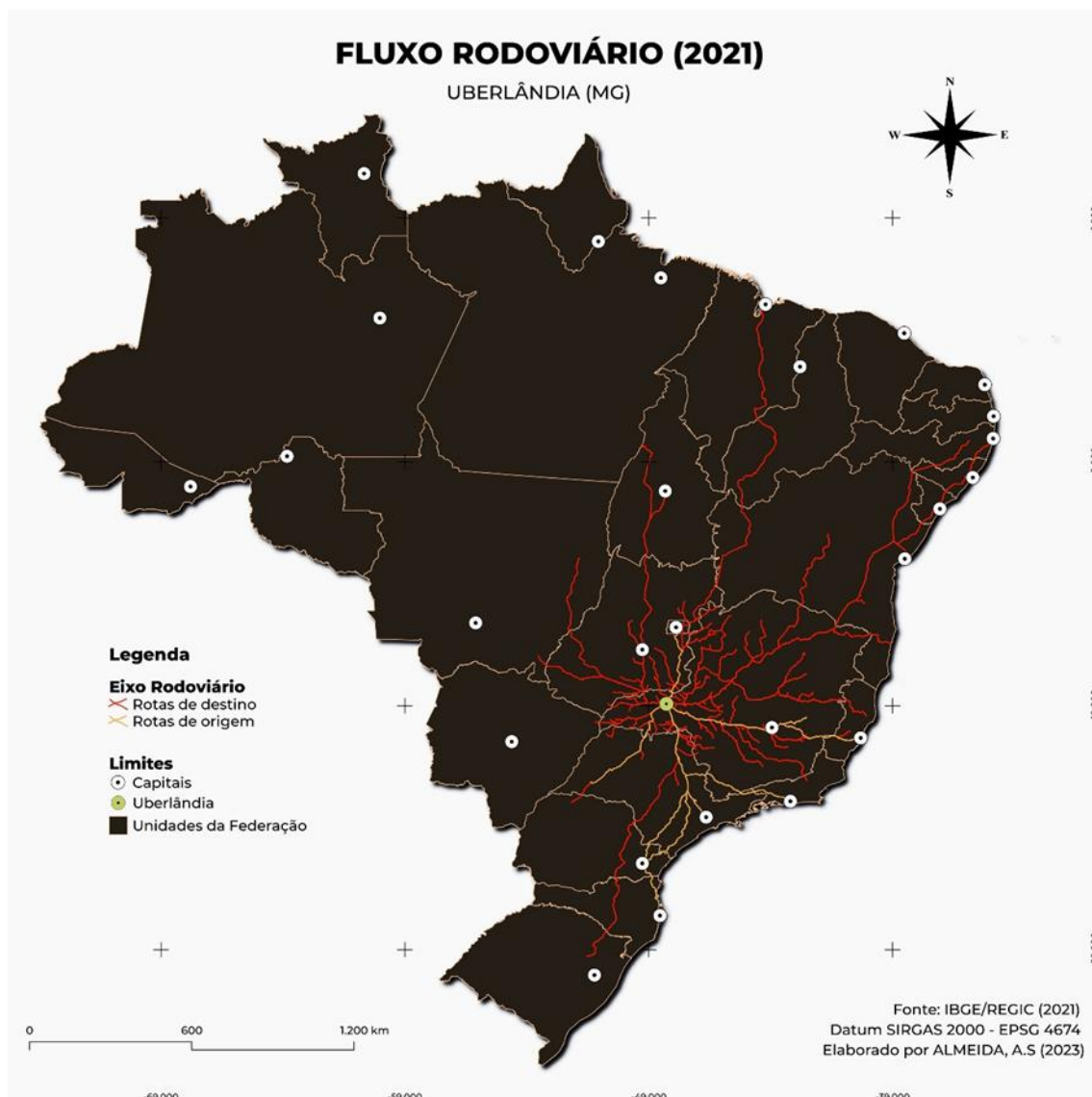
---

<sup>18</sup> Segundo Santos e Silveira (2001, p. 277) “A construção de Brasília acarreta, de forma direta ou indireta, juntamente com a ascensão industrial de São Paulo, a emergência de uma nova arquitetura territorial e de novas centralidades.”

condição de entreposto comercial, visto que reforçou as rotas econômicas históricas, assim como ampliou e melhorou a base infraestrutura associada aos transportes, às comunicações e à geração de energia, criando as condições necessárias para a diversificação da economia (Bessa, 2007, p. 136).

A partir da década de 1970, Uberlândia (MG) passou a se inserir em uma divisão territorial do trabalho voltada para o setor de atacado e distribuição, em razão de sua posição estratégica na malha rodoviária, se inserindo em um importante círculo de cooperação. Posição esta que pode ser verificada por meio do fluxo rodoviário sobrepostos as rotas cuja cidade se insere (mapa 10).

Mapa 10 - Fluxo Rodoviário de Uberlândia (MG)



Organizado pela autora (2022). Adaptado do IBGE (2021).

Segundo Huertas (2013), as cidades que possuem os maiores níveis de especialização e diversificação econômica, ocupando posições superiores na hierarquia da rede urbana brasileira, apresentam uma concentração de variáveis relacionadas ao transporte rodoviário de cargas. Assim, essa concentração proporciona uma sinergia territorial entre os agentes envolvidos e fortalece o poder de polarização e centralidade das aglomerações urbanas onde essas cidades estão localizadas.

Por sua vez, a modernização das rodovias, aliada aos expressivos incentivos fiscais promovidos pelo Estado, fomentaram a intensificação dos arranjos compostos pela atuação em escala nacional dos grupos correspondentes ao empresariado local. Entre esses grupos, merecem destaque a Martins Comércio e Serviço de Distribuição, (1953), a Peixoto Comércio, Indústria e Serviço de Distribuição, (1961), e o Arcom Comércio de Importações e Exportações (1965). Essas empresas foram de fundamental importância para consolidar Uberlândia (MG) como um importante centro de atacado e distribuição na região.

Vale acentuar que, o Ministro-Chefe da Casa Civil (1967-1969) e Governador de Minas Gerais (1970-1975), braço direito da ditadura e articulador do Ato Institucional nº56 (AI5)<sup>19</sup>, Rondon Pacheco, realizou diversas ações de desenvolvimento no estado. Em decorrência do “milagre econômico” obtido durante o regime ditatorial, Uberlândia (MG) foi altamente beneficiada por investimentos de capital (Macedo et al., 2017), visando a descentralização dos polos econômicos do país, sobretudo de São Paulo.

Nesse contexto, o período da ditadura civil-militar e o desenvolvimento das redes de telecomunicações em Uberlândia (MG) se difunde sob forte influência de Rondon Pacheco. O político uberlandense foi responsável por investir de modo direto e indireto no crescimento da Companhia Telefônica do Brasil Central - CTBC (Godoi, 2010). O empreendimento da atual holding Algar, que também pertencente ao grupo dos empresários locais da cidade, se manteve privada mesmo diante do intenso processo de estatização das telecomunicações durante o golpe militar.

---

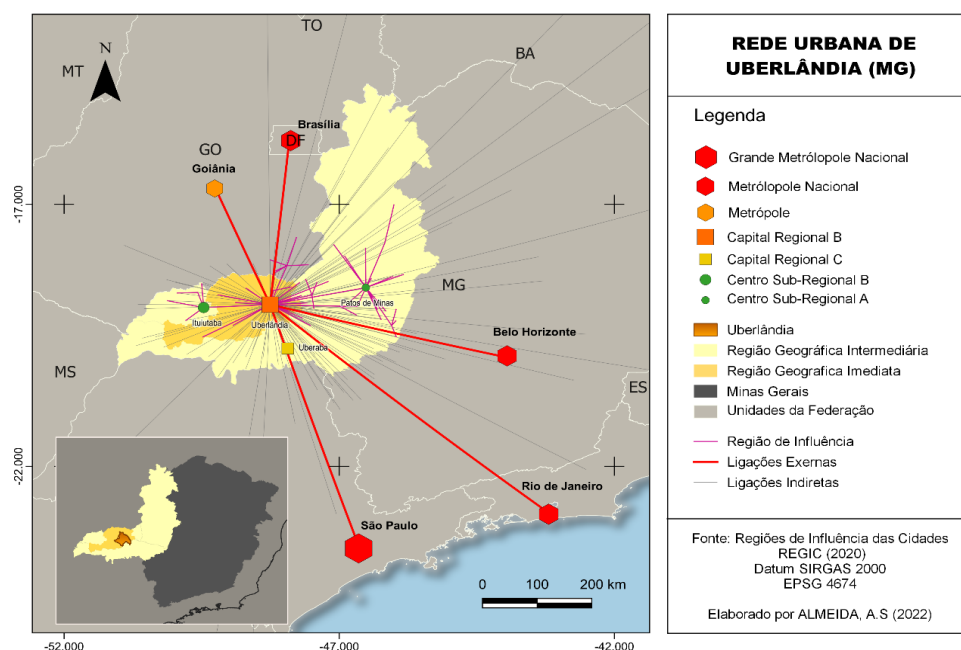
<sup>19</sup> Determinações do AI-5: “São mantidas a Constituição de 24 de janeiro de 1967 e as Constituições Estaduais; O Presidente da República poderá decretar a intervenção nos estados e municípios, sem as limitações previstas na Constituição, suspender os direitos políticos de quaisquer cidadãos pelo prazo de 10 anos e cassar mandatos eletivos federais, estaduais e municipais, e dá outras providências.” Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ait/ait-05-68.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ait/ait-05-68.htm) > Acesso em: 10. nov. 2021

Por sua vez, a convergência dos fatores culminou para a diversificação das atividades terciárias através de grandes empreendimentos das elites locais, com destaque a grandes grupos atacadistas e no setor de telecomunicações (Oliveira, 2008; Soares, 2010). Tal dinâmica possibilitou ao empreendedorismo local, ampliar suas atividades por meio da indústria, dos serviços, da tecnologia e do agronegócio, representando notórias articulações de especialização e diversificação do território. (Bessa, 2005; Cleps, 2005; Godoi, 2010) Nas palavras de Cleps (2005):

Essa dinâmica apresentada pela cidade de Uberlândia (MG) criou uma grande complexidade na sua configuração territorial, gerando fluxos materiais e imateriais que resultaram no seu desenvolvimento econômico, primordialmente das atividades eminentemente urbanas como a indústria, o comércio e os serviços, passando também a atender às demandas da agropecuária modernizada, ampliando-se ainda mais o processo de urbanização da cidade (Cleps, 2005, p. 201).

Em conformidade, Alves e Lopes (2012), afirmam que Uberlândia (MG) também abrange escalas inter e intra-regional, em função dos vários polos econômicos centrados sob seu comando. Ademais, também vale ressaltar que, Uberlândia (MG) também realiza conexões externas com cidades de nível hierárquico superior, como Brasília (DF), Belo Horizonte (MG), Goiânia (GO) São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ). Conforme pode ser observado no mapa 11.

Mapa 11 - A Rede Urbana de Uberlândia (MG)



Organizado pela autora (2022). Adaptado do IBGE (2018)

De encontro a isso, Souza (2009) aponta que, em função das alterações da rede urbana de Uberlândia (MG) durante o século XX e conseqüente crescimento populacional, ocasionado pela expansão da fronteira agrícola, a referida cidade se tornou uma referência na área de agronegócios e se consolidou como um dos principais centros atacadistas/distribuição do país. Segundo Corrêa (2001),

A emergência de uma rede hierarquizada e integrada [...] de centros de distribuição varejista e de serviços, isto é, de localidades centrais, se verifica com o capitalismo, com o domínio de um modo de produção onde o capital penetra na esfera da produção (Corrêa, 2001, p. 17).

Desse modo, não por acaso, Uberlândia (MG) se destaca na Regic (2018) como importante centralidade em atividades de comércio, ao lado de capitais estaduais e de demais cidades médias do Centro-Sul do país, como os Arranjos Londrina (PR) e Maringá (PR). Além disso, cabe pontuar que a cidade ocupa a 29ª posição em “Deslocamentos para compra de móveis e eletroeletrônicos”, o que sinaliza a abrangente potencialidade de consumo (IBGE, 2020). Esta dinâmica pode ser compreendida, como afirmado por Cleps (2005), pela alta concentração de hipermercados, lojas de departamentos e a presença de *shoppings centers*, que formam verdadeiros complexos comerciais na cidade.

Apontada como uma das cidades do agronegócio (Elias, 2022), Uberlândia (MG) apresenta visibilidade nacional no segmento, uma vez que é destaque dentre as principais centralidades (IBGE, 2020) relacionadas a aquisição de insumos para produção agropecuária e a assistência técnica para produção agropecuária, alcançando respectivamente a nona, sétima e quinta posição no território brasileiro.

De forma correspondente, Uberlândia (MG) também apresenta indicativos importantes no que se diz respeito à educação, em especial a instituições de ensino técnico e superior. De acordo com Almeida et al (2019), Uberlândia (MG) dispõe da segunda maior universidade federal do estado, possui a presença do instituto federal, bem como abriga diversas faculdades privadas, que abrangem diversos cursos de graduação, pós-graduação (*latu sensu* e *stricto sensu*) e formação de aperfeiçoamento técnico.

Nesse contexto, conforme apresenta o Banco de Dados Integrados de Uberlândia (MG) (BDI, 2021), ganha-se notoriedade no ensino presencial, a Universidade Federal de Uberlândia (MG) (UFU), o Instituto Federal do Triângulo Mineiro – Campus Uberlândia (MG) (IFTM), o Centro Universitário do Triângulo

(UNITRI), a Faculdade Pitágoras, a Faculdade Politécnic de Uberlândia (MG) (FPU), a Escola Superior de Administração Marketing e Comunicação de Uberlândia (MG) (ESAMC), a Faculdade Católica de Uberlândia (MG), a Sociedade Educacional Uberabense (UNIUBE), o Instituto de Pós-Graduação (IPG) e a Faculdade do Trabalho (FRATA). Ademais, para além IFTM, destaca-se no ensino técnico, a presença das instituições: Serviço Social da Indústria (SESI), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) e a Associação Comercial e Industrial de Uberlândia (ACIUB), que pertence aos grupos empresariais de Uberlândia (MG).

Frente a saúde, é possível constatar a existência de inúmeros hospitais de atendimento a rede pública, tal como o Hospital de clínicas da UFU e as Unidades de Atendimento Integrado (UAI), bem como na rede privada, no qual se destacam o Hospital do Santa Genoveva e o Uberlândia Medical Center (BDI, 2021). Fato que viabiliza a vigésima primeira posição, no requisito de “Cidades com centralidade definida especificamente por deslocamentos para serviços de saúde de baixa e média complexidade” nos parâmetros da Regic – 2018.

Portanto, Uberlândia (MG) se configura como um importante centro regional devido à soma desses elementos. De acordo com Oliveira (2008), o comércio varejista, assim como a educação e a saúde, são serviços e atividades econômicas importantes que atraem pessoas e capitais para a cidade.

### **2.3.3 Fragmentação e usos corporativos do território**

Feitas as considerações relativas ao papel da Algar Tech na rede de cidades, nossa pesquisa toma os mesmos elementos corporativos por meio da apreciação das decorrências de seus usos na escala intra-urbana. Tomamos como elementos constitutivos das corporações.

A grande corporação tomou o centro das articulações territoriais a partir do pós-guerra e se aprofundou a partir da década de 1970. Isso porque, por meio da formação de circuitos espaciais produtivos, elas passaram a especializar diferentes territórios às suas demandas. Ao realizar seu processo de circulação a organização *just in time*, requereu às corporações o estabelecimento de processos gerenciais, aos quais não

podiam deixar de se fazer, não fosse a sua operacionalização pelas redes informacionais (Harvey, 2015).

Ocorre, porém, que neste processo, elas passaram a requerer territórios, passaram a serem consumidoras de territórios, esses adaptados às suas atividades.

Entre essas empresas despontam aquelas que operam com informação, responsáveis pelos círculos de cooperação. Criação de novas áreas intra-urbanas, novas atividades de trabalho, alterações nas redes de cidades, estão entre os impactos que as grandes corporações causaram ao conjunto dos países que atuam, com principal destaque para as formações socioespaciais periféricas, em que o processo se tornou mais agudo, como demonstraremos por meio da análise empresa Algar Tech como promotora de uma cidade corporativa e fragmentada.

A fragmentação socioespacial deve ser entendida como um processo multidimensional observável e aferível nas cidades, independentemente de seu porte ou posição na rede de cidades, ainda que dela se estabeleçam diferenciações importantes. Por ser um processo contemporâneo, constituído de várias dinâmicas em curso, a fragmentação socioespacial caracteriza-se por ser um conceito polissêmico, ou seja, no qual é passível de ser atribuído uma série de significações (Sposito; Sposito, 2020).

Segundo Legroux (2021), a conceitualização desta noção nasce da procura de uma ferramenta descritiva e analítica para explicar as mudanças e as reestruturações em curso no espaço urbano a partir da década de 1970. Geradas pela lógica econômica atual em seus diferentes desdobramentos, tais mudanças contribuem para que se discorra, para além do processo de segregação socioespacial, característico das cidades, novas formas de diferenciação que agravam a precária sociabilidade existente nos espaços intraurbanos<sup>20</sup>.

Desta maneira, para nós, as relações fragmentárias são, antes de tudo, derivações dos macroprocessos sociais que diferenciam as classes e estratos de classes na sociedade capitalista; o que nos leva a também aferir que os antigos processos de segregação socioespacial são, segundo Sposito e Góes (2013), radicalizados por meio da fragmentação socioespacial, materializando-se na produção e/ou na reestruturação dos diferentes espaços urbanos. É por isso que, na

---

<sup>20</sup> O debate sobre a organização dos espaços intraurbanos leva em conta a necessidade, destacada por Villaça (1998), de diferenciar a escala do urbano nas relações com as cidades e a escala do urbano na sua relação reticular entre outras cidades de uma dada rede.

investigação do processo de fragmentação em Uberlândia/MG, deve começar, impreterivelmente, por aferir as mudanças conjunturais que levaram à superação do conceito de segregação.

Das ferramentas utilizadas no campo da pesquisa urbana, o conceito de segregação é o que apresenta uma história mais longínqua (Sposito e Góes, 2013). Proposto inicialmente no contexto da Escola de Chicago mediante a denominação “segregação residencial”, “[...] sua origem esteve associada à ideia de que o uso residencial do espaço urbano resultaria de um processo de competição entre os cidadãos, gerando grandes áreas de homogeneidade interna, tanto socioeconômica como cultural” (Sposito e Góes, 2013, p. 279).

Mediante o desenvolvimento dos estudos e pesquisas urbanos, a este conceito foram acrescidos uma série de adjetivos, tais como “social”, “espacial”, “socioespacial”, “urbana”, “residencial”, “étnica”, de maneira a distinguem-se conceitualmente da terminologia adotada inicialmente ou de serem utilizados como sinônimos da mesma, o que mais contribuiu para uma confusão conceitual do que para uma explicação científica. Nesse sentido, vários foram os sentidos atribuídos a esta palavra com o decorrer do tempo.

Ainda hoje, o conceito de segregação faz referência ao uso residencial do espaço urbano. Entretanto, à medida que se tem observado a reestruturação das cidades, frente à complexificação dos processos que ali ocorreram e ainda ocorrem, o conceito de segregação deixou de ser suficiente no que concerne a compreensão e investigação da realidade contemporânea. Mediante esta perspectiva, Sposito (2011) aponta que na atualidade pode-se falar em um processo que não é mais apenas de segregação socioespacial, nela incluída outras iniciativas: processo pelo qual ela denomina como “fFragmentação sSocioespacial”.

Segundo Sposito e Góes (2013) a fragmentação é:

[...] um processo posterior, historicamente, ao de segregação, tanto quanto mais complexo no que toca suas condicionantes e dinâmicas [...] agora, novos elementos se combinam para o reconhecimento da fragmentação, como a existência de uma policentralidade e a conformação de territórios descontínuos, gerando morfologias menos integradas territorialmente (Sposito e Góes, 2013, p. 305).

Neste contexto, as distâncias socioespaciais entre os cidadãos tendem a se expressar não apenas considerando a dimensão habitacional, estendendo-se a outros planos da vida urbana, tal como ao plano de **consumo**, do **lazer** e do **trabalho**. “Trata-

se do aprofundamento das desigualdades, negando as possibilidades de diálogo entre as diferenças, o que justifica a adoção da noção de fragmentação socioespacial” (Sposito, 2011, p.142).

Para Alves (2020), mediante esta conjuntura, a vida e o cotidiano dos cidadãos passam a ser redefinidos por certa maximização da diferenciação socioeconômica efetivada no distanciamento ou fechamento das interações sociais (Alves, 2020).

Na mesma direção, para Legroux (2021), a fragmentação vai além da separação física e social para insistir em dinâmicas que intensificam as rupturas e a relativa incomunicabilidade entre diferentes pedaços cada vez mais desconexos e diferenciados. Para o autor, ela se expressa através de i) um acirramento dos processos de segregação e diferenciação dos e nos diferentes espaços urbanos, em termos de classes sociais e de funções atribuídas a estes (trabalho, lazer, moradia, etc.), e ii) formas e conteúdos urbanos socioespaciais cada vez mais complexos, com ênfase nas rupturas e separações a qual se derivam os processos de segregação e *autossegração*.

Designando um processo de partição, segundo Navez-Bouchenine (2002), a fragmentação socioespacial caracteriza a explosão<sup>21</sup> de um objeto espacial [a cidade] considerado como portador de uma unidade social. Frente a esta perspectiva, a lógica fragmentária faz referência à existência e constituição de espaços urbanos sob a forma de um arquipélago de fragmentos (pedaços, ilhas, enclaves, etc.) mal articulados entre si e com altos níveis de desigualdades em termos de acesso às infraestruturas e aos serviços urbanos (Legroux, 2021, p.35).

Dentre outros processos que contribuem para a deflagração/caracterização da fragmentação nas cidades, destaca-se o recente processo de autossegregação, isto é, o auto isolamento e a separação voluntária das classes médias e altas em espaços residenciais fechados (Sposito e Góes, 2013). Segundo Dal Pozzo (2011), com a influência do neoliberalismo, em consonância com novas formas de produzir o espaço urbano e de como organizá-lo, nos deparamos com um nível de complexidade maior acerca da segregação socioespacial, agora exigindo a incorporação da análise da autossegregação, mobilizada por parâmetros típicos das sociedades neoliberais, tais como a individualidade e o medo.

---

<sup>21</sup> O debate sobre a explosão/implosão da cidade é feito por Lefebvre (2001).

Aqui, cabe fazer uma diferenciação conceitual. Enquanto que na segregação “[...] é a maioria (no sentido político, econômico, cultural e religioso) que decide pela separação total ou relativa da minoria (maioria em termos populacionais, mas minorias em termos de representação), submetida a essa condição por razões de diferentes ordens [...]” (Sposito e Góes, 2013, p. 281) caracterizando a *segregação imposta* (Corrêa, 2004, p. 64), o termo *autossegregação* é a expressão da vontade daqueles que decidem se separar do restante cidade, em tendência, do grupo com melhores condições socioeconômicas. Segregação e autossegregação constituem, assim, facetas do processo de fragmentação, de maneira que a distinção entre estas duas está no ponto de vista a partir do qual a separação se estabelece (Sposito e Góes, 2013). Em nosso caso, identificamos na informação um processo de articulação de uma autossegregação colocada por uso corporativo do bairro **Granja Marileusa**, uma vez que ele expressa um processo de uso restrito, o qual identificamos como uso corporativo de uma porção da cidade de Uberlândia.

O avanço em uma perspectiva da fragmentação ocorre, portanto - e como já referenciado -, por conta de a segregação ter se transformando em um conceito restrito, insuficiente para investigação das novas complexidades das práticas presentes nas cidades (Alves, 2021). De maneira paralela, a fragmentação começa a despontar como conceito quando se coloca como explicação abrangente da realidade (Legroux, 2021). A mesma ganha corpo para explicar a complexidade dos processos atuais das cidades, organizando um quantitativo considerável de processos e conceitos, alguns mais antigos (como os de segregação, de periferização, de diferenciação socioespacial, de desigualdades de acesso a bens e serviços básicos, desigualdades de renda etc.) – e outros mais recentes (autossegregação, concentração dos mais ricos, policentralidade, etc.) (Legroux, 2021, p. 239).

Deste modo, constata-se que a noção de fragmentação socioespacial não nega outros conceitos e processos, mas, ao contrário, integra-os à análise, de modo a tornar-se uma ferramenta analítica e teórica para compreender as mudanças do urbano e as relações entre espaço e sociedade na fase atual do capitalismo (Legroux, 2021, p. 239). Segundo Legroux (2021) este conceito de investigação do urbano foi se fortalecendo a partir de análises empíricas recentes, empreendida no contexto das cidades contemporâneas.

### **2.3.4 Fragmentação e corporações: a história do bairro informacional Granja Marileusa**

Conforme já evidenciado, a contemporaneidade vigente é marcada por uma série de transformações globais que redefinem as necessidades e estruturas dos usos do território. No âmbito da globalização, as exigências de produção e circulação se tornam cada vez mais complexas, demandando constantes redefinições específicas no planejamento e organização das cidades. Observamos, assim, marcantes processos que reconfiguram o espaço urbano para atender às demandas da economia globalizada.

Segundo as atribuições de Santos (1994), a mudança paradigmática nos requisitos do território, impulsionada pelas necessidades de produção e pela fluidez imperativa da circulação, delineia um panorama urbano em constante transformação. Como consequência, a cidade, tal como historicamente concebida, já não alcança os imperativos da produção vigente.

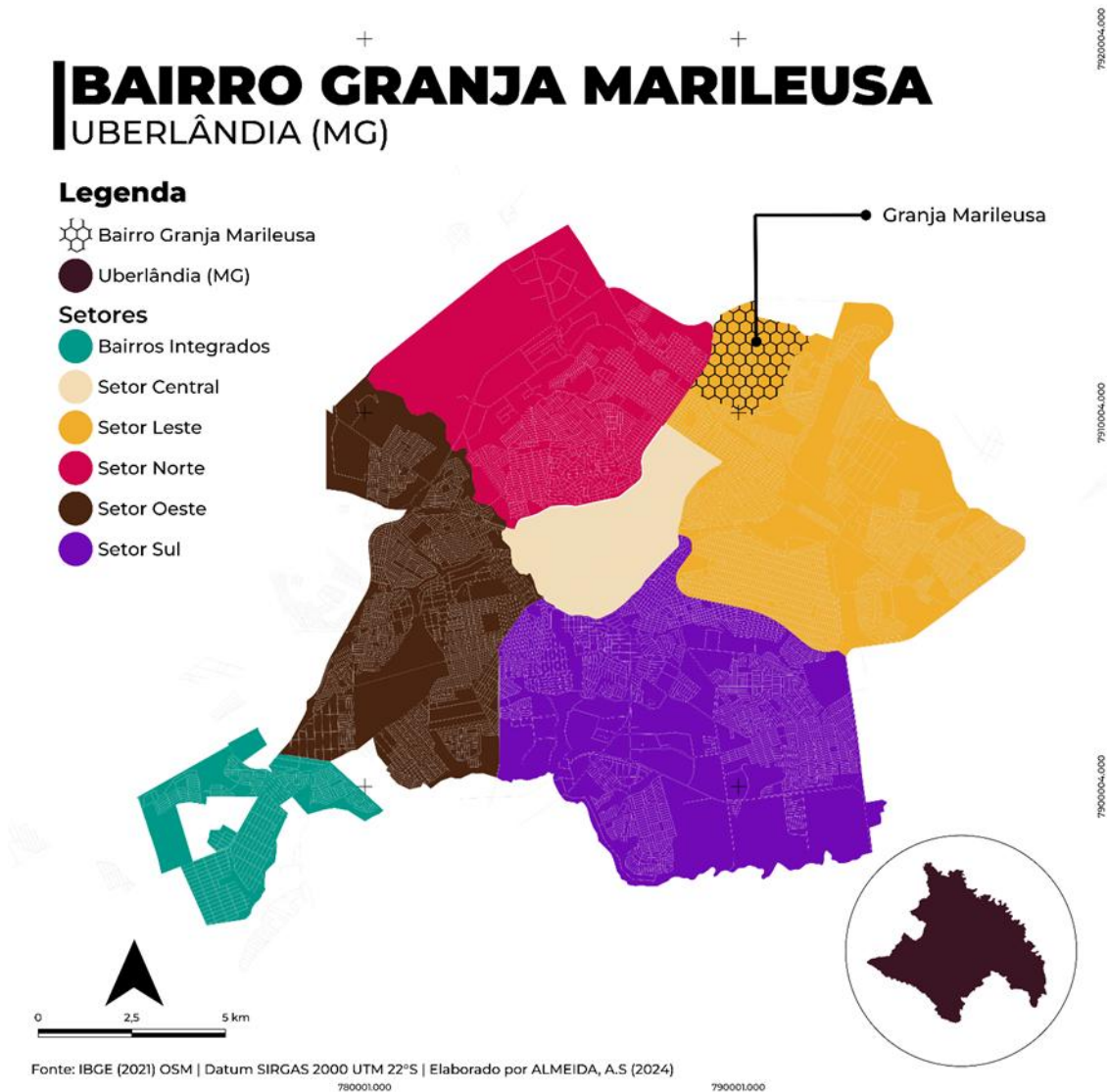
Neste contexto, torna-se essencial adicionar novos espaços urbanos, planejados e construídos, com o objetivo de atender às demandas específicas impostas pelas firmas na contemporaneidade. Nessa direção, a necessidade de reconfigurar o tecido urbano é uma constante, resultando em ciclos sucessivos de inviabilização e revitalização da cidade. Este processo não só amplia a expansão urbana, favorecendo os interesses dos grandes capitais, como também reconfigura a função da cidade como um todo.

Frente a esse contexto, é pertinente salientar que o espaço das grandes corporações é um espaço particular, majoritariamente organizado para atender às suas necessidades específicas. Enquanto isso, a cidade como um todo vai se adaptando, moldada pelas exigências do capital. Portanto, a explicação para o aumento do tamanho urbano não reside apenas em vazios especulativos, mas também na lógica espacial das empresas, que impulsiona a expansão urbana em busca de condições geográficas favoráveis à acumulação de capital (Santos, 1994).

Ao contextualizarmos esses aspectos intrínsecos da globalização contemporânea e suas implicações na estrutura urbana, podemos perceber como se desdobram nas dinâmicas específicas de localidades como Uberlândia, onde o bairro Granja Marileusa emerge como uma peça integrante informacional dessa engrenagem global (Sakazaki, 2020). Longe de se limitar apenas a uma iniciativa

imobiliária, o bairro informacional Granja Marileusa se insere nos desdobramentos de dinâmicas de poder, interesses corporativos e avanços tecnológicos e informacionais que permeiam a lógica do espaço urbano vigente.

Mapa 12 - Localização do Bairro Granja Marileusa



Organizado pela autora (2024).

O bairro Granja Marileusa, tido como o pioneiro bairro planejado de Uberlândia, é fruto das ações e intervenções do Grupo Algar Holding. Sua concepção remonta ao ano de 2013, quando um conjunto de associações convergiu para a criação deste empreendimento urbanístico. O projeto de incorporação imobiliária, além de compor os empreendimentos como a sede do Grupo Algar, a Algar Tech, da Unialgar e do Centro de Soluções Corporativas da Algar - CSC, tem como desígnio estabelecer um

“cluster” corporativo situado no setor leste de Uberlândia, precisamente na área outrora ocupada pela fazenda Marileusa, pertencente a Alexandrino Garcia (Oliveira, 2020). Ainda nas palavras do autor:

Uma grande corporação, ao multiplicar as redes de interdependências junto aos seus centros de gestão territorial, atua para reforçar o controle sobre as atividades distintas de dada região. A particularidade das práticas do Grupo Algar para o apoio de complementaridades endógenas ganhou contornos evidentes na morfologia da cidade de Uberlândia, evidenciando o peso das práticas territoriais desta corporação. Contudo, e para além da assertiva que reforça as vantagens circulares da aglomeração, representa evidente estratégia de valorização do capital imobiliário e de obtenção de renda derivada da indução de usos específicos do solo urbano (Oliveira, 2020, p.16).

Evidenciar as faces e contrafaces que se reverberam na formação do bairro Granja Marileusa nos remete, em primeira instância, a reconhecer Uberlândia como palco de um discurso fomentado historicamente pelas elites empresariais locais, que foram amplamente difundidos e materializados pela mídia-local ao longo da sua história.

Figura 3 - Painel Publicitário - Bairro Granja Marileusa



Organizado pela autora (2024).

A história de Uberlândia, desde o início do século, revela a imposição desses valores políticos, sociais e culturais na construção da moldura urbana. A cidade, sob essa perspectiva, tornou-se um espaço disciplinado e regulado, onde a “ordem e o progresso” são priorizados em detrimento das demandas e necessidades de grande parte da população (Soares, 1997).

Os estudos de Soares (1997) ganham uma nova dimensão quando consideramos o arquivo público intitulado "Uberlândia 134 anos: o planejamento da modernidade", disponível no website da Prefeitura Municipal de Uberlândia (2022). Através do documento intitulado de "Como a união da cidade, políticos e moradores resultou em um município sempre à frente de seu tempo", encontramos uma compilação de fatos históricos que destacam o papel de diversos agentes “visionários” na formação e desenvolvimento de Uberlândia.

Este discurso é especialmente evidente nas palavras do antigo procurador geral do Município de Uberlândia, Oscar Virgílio Pereira:

Desde sempre, a cidade como um todo só pensava em desenvolvimento, sem desavenças por visões diferentes, havia uma união de diversos grupos e pensamentos, pois priorizava-se apenas o melhor para a cidade. Se observar a história da construção da Universidade Federal de Uberlândia isso aconteceu, no desenvolvimento das estradas também, ou seja, todos os esforços eram voltados para traçar o caminho do desenvolvimento (Pereira, 2022).

Em consonância, conforme já assinalado nesta pesquisa, o crescimento de Uberlândia, especialmente a partir dos anos 50, decorreu de uma série de eventos marcantes, como a transferência da capital federal para o Planalto Central (que posicionou a cidade em um posto estratégico no desenvolvimento rodoviário) e a subsequente modernização do campo, a industrialização e a chegada da Universidade Federal. Todavia, esse processo, embora tenha trazido avanços significativos que despontaram no crescimento e desenvolvimento da cidade, também acentuou a concentração de poder nas mãos de uma elite empresarial local (Soares, 1995).

Nesse âmbito, destacamos que a referida cidade sempre esteve apoiada em discursos que sustentam a cidade como um símbolo de "progresso e modernidade", conforme apresenta Soares (1995) e reforçado por (Sakazaki, 2020) denotando-se em adjetivos ilustrados como “Cidade Jardim”; “Cidade Indústria”, “Portal do Cerrado”, bem como se reverbera atualmente como “Cidade Digital” (PMU, 2019). Tais

expressões, visando não só promover as ideias de desenvolvimento econômico e expansão urbana, também se inserem na manutenção do controle e dominação de grupos empresariais seletos.

Em outras palavras, podemos afirmar que, essa elite formada por empresariais locais, que detém o controle há décadas de Uberlândia, promove um discurso que destaca o progresso da cidade e a ordem social como pilares fundamentais. No entanto, por trás dessa narrativa de desenvolvimento, existe uma realidade em que o espaço urbano é moldado para preservar o status quo e garantir a dominação política e econômica desses grupos.

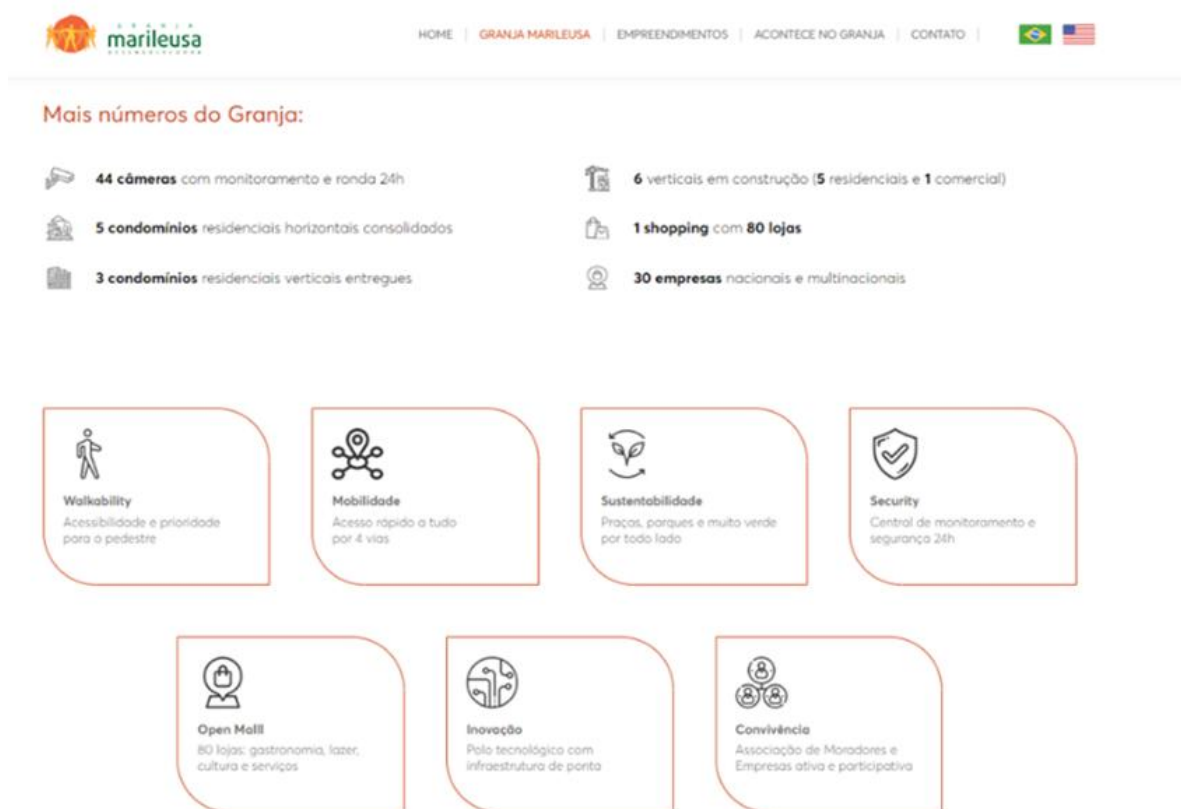
Nesse contexto, o surgimento do bairro informacional Granja Marileusa é uma extensão dos processos de dominação e influência exercidos pela elite empresarial local de Uberlândia. Como parte proeminente das elites empresariais locais, o Grupo Algar exerce uma dinâmica de poder significativa que transcende tanto o cenário político quanto o econômico da região.

Logo, com sua influência abrangente em setores-chave da economia, como Tecnologia da Informação e Comunicação, agronegócio e turismo, o Grupo Algar desfruta de uma posição privilegiada, que se dá, atrelado ao Estado, na definição das políticas urbanas e no direcionamento do desenvolvimento urbano de Uberlândia, perfazendo o espaço urbano de acordo com seus interesses.

A criação do bairro informacional Granja Marileusa, portanto, reflete a continuidade desses processos de dominação e influência, onde os interesses do Grupo Algar são priorizados na configuração do espaço urbano de Uberlândia.

Ao adotar vertentes pragmáticas de desenvolvimento urbano alinhadas à ordem neoliberal vigente, ancoradas em conceitos como "comunidade sustentável, *walkability*, *smart city* e novo urbanismo", o bairro cria contrastes midiáticos que fortalecem o slogan que consiste no equilíbrio entre áreas residenciais, comerciais e de lazer (Granja Marileusa, 2023). Entretanto, essa perspectiva de desenvolvimento informacional também evidencia as disparidades sociais e as contradições presentes em Uberlândia.

Figura 4 - Website do Bairro Granja Marileusa



Organizado pela autora (2024).

Nessa direção, é imperativo ressaltar que a configuração do Granja Marileusa é direcionada para atender majoritariamente as camadas privilegiadas da população. Concebido sob a égide de planejamento de consultorias, como a Urban System, o bairro incorpora a lógica que favorece a existência da fragmentação socioespacial intraurbana de Uberlândia.

Tal dinâmica é sustentada pela presença contínua de vigilância, manifestada por sistemas de monitoramento 24 horas, englobando câmeras de segurança e patrulhamento contínuo. A predominância de um padrão automotivo e a prevalência de condomínios fechados também são elementos expressivos neste contexto. Ao longo de uma década de sua consolidação, observamos a edificação de cinco condomínios residenciais horizontais, três edifícios residenciais verticais, além da construção em curso de cinco novas residenciais e uma estrutura comercial. Apesar de se auto anunciar como um "bairro-cidade", o Granja Marileusa exhibe um centro comercial que, apesar de referido como "shopping", mais se assemelha a uma galeria, abrigando aproximadamente 80 lojas.

Além disso, a presença de 30 empresas que exercem caráter de atividades em âmbito nacional e multinacional no bairro, juntamente com uma força de trabalho estimada em 12 mil trabalhadores, à primeira vista, poderia sugerir um cenário de desenvolvimento econômico próspero. No entanto, esta aparência de prosperidade é, em grande medida, limitada pelas próprias dinâmicas e composições do conglomerado Algar.

É importante salientar que uma parcela considerável desses trabalhadores está vinculada às operações dos *Contact Centers* da Algar Tech – que em sua maioria, ocupam posições de trabalho precárias, que não oferecem oportunidades significativas de ascensão profissional ou de melhorias salariais substanciais, enquanto as empresas multinacionais são, em sua grande parcela, relacionadas ao próprio grupo Algar.

Figura 5 - Algar Tech: Contact Center



Organizado pela autora (2024).

A emergência de uma série de ocupações urbanas, conforme destacado por Bicalho (2022), e a centralização do poder na dinâmica urbana de Uberlândia, evidenciam as profundas desigualdades subjacentes. Assim, a materialização do Granja Marileusa, embora se oriente sob o discurso utópico de um espaço onde todas as necessidades de seus habitantes são atendidas, se esbarra com a realidade da fragmentação socioespacial presentes no contexto intraurbano de Uberlândia, colaborando para a reprodução e perpetuação de hierarquias e exclusões e principalmente, pela contradição.

### **2.3.5 Redes de Poder no Território e o Uso corporativo**

A luz do que vimos, podemos agora reconstituir de forma mais acabada as relações de poder da Algar Tech e sua constituição histórica com a cidade e com o próprio desenvolvimento do capitalismo, no sentido de sua maior cientificidade incorporada à sua expansão. A utilização do território como recurso nos aparece agora como processo endógeno da expansão espacial da empresa.

Sob a ótica dos estudos de Corrêa (1991), a expansão espacial do capital produtivo por meio das corporações emergiu como um dos principais agentes na reorganização espacial da nova divisão internacional do trabalho após a Segunda Guerra Mundial. Interligadas e vinculadas ao processo de acumulação, o autor reconhece em seus estudos, cinco principais características que fundamentam as articulações promovidas por essa dinâmica, que podem ser sintetizadas em: **1)** ampla escala de operações; **2)** a natureza multifuncional; **3)** a segmentação da corporação; **4)** as múltiplas localizações; e **5)** o enorme poder de pressão econômica e política. Tais atributos delineiam um cenário complexo de gestão territorial e reprodução do capital.

A ampla escala de operações se refere à capacidade da corporação de manipular grandes quantidades de matérias-primas, bens intermediários e produtos finais, além de envolver uma diversidade de produtos e um elevado número de unidades produtivas e de serviços. Essa amplitude decorre tanto dos investimentos na criação de novas unidades quanto da aquisição de empresas já existentes. Essa expansão é evidenciada pelo "elevado número de unidades produtivas e de serviços de que a corporação dispõe: sede, centro de pesquisa e desenvolvimento, escritórios

de compra de matérias-primas, depósitos, unidades fabris, escritórios de venda, unidades de prestação de serviços especializados, etc." (Corrêa, 1991, p. 138).

Como denomina Corrêa (1991), a "natureza multifuncional" da corporação surge de um processo gradual de incorporações sucessivas dos três modos de expansão: concentração horizontal, concentração vertical e conglomerado. Em relação à concentração horizontal, ocorre a fusão com ou aquisição de empresas rivais, resultando em uma corporação com múltiplas unidades produtivas que produzem os mesmos produtos.

Este modo de expansão é ilustrado por Corrêa (1991, p.138), ao afirmar que "o primeiro deles caracteriza-se pelo fato de a empresa bem-sucedida passar a possuir mais de uma unidade - empresas subsidiárias e estabelecimentos filiais - produzindo os mesmos produtos". Já a concentração vertical, originada através de mecanismos de criação, aquisição e fusão, resulta em unidades funcionalmente integradas entre si, abrangendo desde a produção de matérias-primas até produtos finais diversos. Por fim, o conglomerado, último modo de expansão, conduz à diversificação das atividades da corporação em setores não relacionados entre si, visando minimizar riscos. O autor enfatiza essa diversificação ao mencionar que "esta multifuncionalidade resulta da política da diversificação dos investimentos visando a minimizar riscos" (Corrêa, p. 139, 1991).

A terceira característica, a "segmentação da corporação", está intimamente ligada à sua natureza multifuncional. As empresas componentes se diferenciam em termos de desenvolvimento tecnológico, divisão do trabalho e papel no processo de acumulação de capital. Isso resulta na existência de empresas líderes, intermediárias, atrasadas e de suporte. Como destacado por Corrêa (1991), essas diferenças são substanciais para a dinâmica da corporação e seu processo de acumulação de capital.

As "múltiplas localizações" das corporações abrangem diferentes áreas geográficas, cada uma com características específicas em termos de custos de mão-de-obra, especialização funcional e mercado consumidor. Corrêa (1991) observa que essas localizações podem ser rurais ou urbanas, variando em tamanho e função. A corporação pode possuir fazendas, instalações fabris e escritórios em uma variedade de locais, cada um desempenhando um papel específico dentro da estratégia global da empresa.

A quinta e última característica, atribuída como o "enorme poder de pressão econômica e política" das corporações se reflete na sua capacidade de influenciar a

gestão do território e, conseqüentemente, a organização espacial. Corrêa (1991) destaca que essa gestão visa garantir a reprodução ampliada do capital e contribui para manter, desfazer e recriar as desigualdades espaciais na sociedade.

Sob a égide da expansão espacial do capital-produtivo, a trajetória de consolidação do Grupo Algar, composto pela elite local uberlandense da Família Garcia, apresenta notáveis convergências com as cinco características destacadas nas análises de Corrêa (1991) em relação à acumulação e às corporações. Todavia, embora o autor reconheça em seus estudos um maior aprofundamento na expansão do capital em função das implicações derivadas do cenário pós-guerra, é necessário contemplar o processo histórico-geográfico que sustenta a consolidação do Grupo Algar Holding como uma grande corporação multifuncional, intrinsecamente vinculada ao processo de acumulação ao longo de suas nove décadas.

O ponto de partida da trajetória do Grupo Algar remonta ao início do século XX, mais precisamente em 1909, quando a Irmãos Teixeira, posteriormente denominada Empresa Telefônica Teixeirinha, obteve concessões para explorar serviços telefônicos em São Pedro do Uberabinha (MG), (atual Uberlândia). Esse momento marca a gênese do que viria a se tornar um conglomerado empresarial diversificado, evidenciando a importância do setor de comunicações como um catalisador inicial para a expansão do capital produtivo.

Ao longo das décadas seguintes, especialmente entre 1950 e 1970, observa-se um período de expansão e fusões na Companhia de Telefones do Brasil Central (CTBC), fundada em 1954 por Alexandrino Garcia. A CTBC, sob sua atuação, incorporou diversas empresas telefônicas, expandindo sua presença para além de Uberlândia e alcançando 26 cidades em Minas Gerais e São Paulo. Essas fusões e aquisições refletem a estratégia de concentração horizontal descrita por Corrêa (1991), onde empresas rivais são fundidas para formar uma corporação com múltiplas unidades produtivas.

O período entre 1950 e 1980 é marcado por parcerias estratégicas e inovações na CTBC, como a criação da TV Paranaíba e colaborações com os Correios e Telégrafos. Essas iniciativas não apenas diversificaram as atividades da empresa, mas também evidenciaram a natureza multifuncional da corporação, conforme proposto por Corrêa (1991), onde diferentes atividades são integradas para maximizar a eficiência e minimizar os riscos.

A década de 1970 testemunhou a diversificação ainda mais acentuada do Grupo Algar, com a fundação de empresas como a Gráfica Sabe e a ABC – Agropecuária Brasil Central S/A, posteriormente denominada Algar Agro. Essa diversificação além de apresentar a busca por minimizar riscos, também apresenta a estratégia de concentração vertical, onde a corporação expande suas atividades para incluir desde a produção de matérias-primas até produtos finais diversos.

Na década de 1980, o Grupo Algar foi formalizado, englobando diversas áreas de atuação. Esse período foi marcado por aquisições estratégicas, como Telettra no Brasil Telecomunicações S/A e Auso Italtel, refletindo a estratégia de fusões descrita por Corrêa (1991) como um dos modos de expansão das corporações. Parcerias com empresas como Honey-Well Bull e a criação da ABC Comercial Exportadora S/A Trading evidenciam a busca contínua por novas oportunidades de negócios e a adaptação às mudanças do ambiente econômico.

Em meados da década de 1990, o Grupo Algar passou por significativas transformações estruturais e estratégicas, consolidando-se como uma importante força nos setores de telecomunicações, agronegócio, entretenimento e serviços. A década marcou uma nova fase na história da empresa, caracterizada por uma abordagem mais focada e segmentada em suas operações.

A partir de 1990, a empresa adotou o nome Algar, abandonando a sigla ABC, e realizou uma saída estratégica dos setores de veículos e industrial. Essa mudança refletiu uma reorientação dos negócios do grupo, visando concentrar esforços e recursos em áreas onde já demonstrava forte competência e presença no mercado, como telecomunicações e agrobusiness. A reestruturação dos negócios do grupo resultou na segmentação das empresas em quatro grandes áreas: Telecom, Agrobusiness, Entretenimento e Serviços.

Uma das iniciativas marcantes desse período foi o lançamento da Algarnet em 1993. A Algarnet foi uma importante plataforma de comunicação corporativa que integrou toda a comunicação de dados entre as empresas do Grupo Algar, oferecendo serviços como videotexto e correio eletrônico. Essa iniciativa emergiu no fortalecimento do Grupo Algar em adotar tecnologias de ponta para otimizar suas operações internas e ampliar sua capacidade organizacional.

Ao longo da década de 1990, o Grupo Algar continuou a investir em novas empresas e promover fusões estratégicas entre suas unidades. Em 1994, a CTBC reestruturou suas operações de telefonia móvel celular, criando a CTBC Celular para

atender à crescente demanda por telefones celulares. Medida que demonstrou a capacidade de adaptação do grupo às mudanças tecnológicas e de mercado.

Outro marco importante foi a consolidação da parceria de longa data entre o Grupo Algar e o grupo francês Bull em 1995, através da Joint-venture ABC Bull Computers & Communications. Essa parceria expandiu as operações do Grupo Algar para além das fronteiras nacionais e ampliou sua posição no mercado de tecnologia da informação.

Além disso, o Grupo Algar diversificou ainda mais suas operações, investindo em áreas como TV a cabo, educação, agricultura de precisão e serviços de call center/*Contact Center*. A aquisição da Image TV em 1996 e a criação da Algar Call Center Service (atual Algar Tech) em 1998 foram exemplos desses movimentos estratégicos.

A década de 1990 também foi marcada por uma reformulação financeira do Grupo Algar, incluindo a troca de gestão e a reestruturação do Conselho de Administração. Ao final da década de 1990, a configuração do Grupo Algar por setor refletia uma ampla diversificação de suas atividades. No setor de tecnologia da informação, destacam-se empresas como por exemplo, a CTBC, CTBC Celular e a Engeset. No setor agroalimentar, o grupo era representado pela ABC A&P, Algar Agro, Agrisat Soluções Integradas, entre outras empresas. Já no setor de apoio, destacam-se empresas como a ABC Táxi Aéreo e a Pousada do Rio Quente Resorts. Essa diversificação estratégica e a busca por parcerias e inovações tecnológicas foram elementos-chave na consolidação do Grupo Algar como corporação nos setores em que atua.

Por sua vez, a década de 2000 representou um período de transformações significativas para o Grupo Algar, com destaque para a redefinição de suas áreas de atuação, a renovação de sua estrutura organizacional e a mudança de liderança, conforme delineado pelas atribuições de Corrêa (1991) sobre a expansão espacial do capital produtivo.

A definição das quatro áreas de atuação: Telecomunicações, Agribusiness, Tecnologia da Informação e Entretenimento em 2005, refletem em consonância com as características de segmentação da corporação descritas por Corrêa (1991), estratégias de diversificação e especialização, buscando ampliar a presença do Grupo em setores-chave da economia.

A conclusão do processo de renovação da estrutura organizacional em 2006, com a nomeação de Luiz Alexandre Garcia como CEO do Grupo, sinaliza uma transição geracional e a continuidade da liderança familiar. As parcerias firmadas com sólidas empresas, tanto no Brasil quanto no exterior, evidenciam a capacidade do Grupo Algar de exercer pressão econômica e expandir suas operações.

Os investimentos em mudanças estruturais, profissionalização das empresas e programas de desenvolvimento de pessoas se inserem na busca por uma gestão territorial mais eficiente no que tange a organização das corporações. A criação do Centro de Serviços Compartilhados em parceria com a PriceWaterHouse Coopers em 2001 exemplifica a busca por otimização de processos e redução de custos, aspectos substanciais para a gestão territorial em um contexto de competição globalizada.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante nossa pesquisa, identificamos uma série de evidências, especialmente no que se refere ao contexto brasileiro, que destacam a relevância dos *Contact Centers* como peça-chave nos círculos de cooperação contemporâneos. Dentro desse escopo, Uberlândia, foco particular de nosso estudo, se sobressai, especialmente por meio da Algar Tech, apresentando dinâmicas singulares no uso corporativo do território brasileiro.

Ao compreender as influências que moldam a configuração dos *Contact Centers* e os impactos no uso do território brasileiro, propomos uma análise da topologia dos escritórios e da tipologia das informações produzidas.

Mediante aos estudos de Almeida (2013), evidenciamos que, a chegada das antigas centrais de atendimento e, posteriormente, a evolução para os *Contact Centers* no Brasil, estão intrinsecamente ligadas à privatização das telecomunicações na década de 1990. Esse processo foi impulsionado não apenas em função da abertura do setor econômico, mas também pelas demandas do Código de Defesa do Consumidor, que exigia estruturas de atendimento ao cliente em conformidade com as normativas impostas.

A reorganização do espaço geográfico e o uso seletivo do território foram consequências diretas desse contexto, com as grandes metrópoles inicialmente predominando a localização das centrais de atendimento. No entanto, a implementação de novas tecnologias e a articulação entre agentes financeiros e o poder público, logo também permitiram a dispersão das atividades operacionais para diversas cidades brasileiras, ainda que o controle de comando majoritariamente das atividades esteja centralizado nas metrópoles nacionais – com foco predominante à cidade de São Paulo. Assim, a disseminação rápida de redes e circuitos informacionais possibilitou às empresas aproveitarem vantagens competitivas locais, enquanto mantinham o controle das operações em pontos estratégicos do território.

No âmbito desta análise, é imperativo reconhecer que as empresas adotam também estratégias que contemplam a busca por localizações em cidades universitárias, como exemplificado por Uberlândia (MG), Montes Claros (MG) e Campina Grande (PB), dentre outras localidades não metropolitanas. Tal escolha estratégica responde, à dinâmica das relações capitalistas, onde a busca por mão de

obra jovem, de um grupo predominantemente composto por mulheres, na faixa etária de 18 a 24 anos, surge como elemento-chave na composição do mercado laboral.

A configuração dos escritórios nessas áreas reverbera, de maneira inequívoca, a intenção das empresas em apropriar-se de uma força de trabalho qualificada a custos relativamente baixos. Ao estabelecerem-se em centros urbanos com instituições de ensino superior, as empresas capitalizam a mão de obra de trabalhador(as) - tendo em vista que as mulheres compõem o grupo majoritário da força de trabalho - em formação universitária, que atuam concomitantemente em um trabalho precarizado, penetrado por uma série de explorações, abusos psicológicos e pela vigilância proeminente, como meio para dar prosseguimento de seus estudos acadêmicos.

Reiteramos também, que apesar do expressivo crescimento do setor de *Contact Centers* no Brasil, é importante destacar que a distribuição territorial das empresas é desigual e seletiva. Em nossa análise, constatamos que, embora a expansão geográfica do setor tenha adquirido novas nuances nas últimas décadas, é na Região Concentrada que se encontram predominantemente tanto as empresas quanto o número de trabalhadores, sendo a cidade de São Paulo a principal nesse aspecto.

Não podemos negligenciar as dinâmicas em curso decorrentes do período pandêmico provocado pela Covid-19. O caráter emergencial do isolamento social atuou como um verdadeiro catalisador para a expansão das atividades dos *Contact Centers* no Brasil através do teletrabalho. Embora algumas empresas já adotassem essa modalidade em suas operações, observamos um significativo aprofundamento da prática no segmento nos últimos anos.

Ainda que as expressões do fenômeno sejam recentes, a interseção da dinâmica nos indica a pertinência de aferir importantes mudanças na topologia dos escritórios. Para além da organização operacional, a incessante busca pela redução de custos e ampliação da mão de obra barata nos mostra que as novas articulações promovem instâncias na descentralização das atividades e, como consequência, nos usos do território. Os possíveis desdobramentos da adoção da prática não poderiam ser outros: estamos testemunhando potenciais alterações na reconfiguração da rede urbana e, conseqüentemente, do espaço geográfico.

Nessa direção, à medida que o teletrabalho se expande no setor dos *Contact Centers*, simultaneamente, observa-se a drástica redução na força de trabalho. Em

fase final de nossa dissertação, deparamo-nos com um cenário ainda mais emblemático ao analisar os dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED): O segmento amplamente denominado como um dos que mais empregavam no país, foi o que mais registrou o fechamento de postos de trabalho com carteira assinada em 2022.

Conforme previamente apontado, foi somente no estágio final da redação da dissertação que fomos devidamente expostos ao conhecimento dos dados mencionados acima. Diante do curto espaço de tempo disponível para a conclusão da pesquisa, fomos impossibilitados de integrar os desdobramentos sinalizados ao longo do desenvolvimento do trabalho. No entanto, dada sua relevância, seria um grande equívoco da nossa parte, bem como um descompromisso com o rigor científico não abordar tais expressões. Assim, visando o maior aprofundamento na problemática apresentada, mesmo que de forma complementar às questões já evidenciadas, é imperativo que consideremos os desdobramentos que ocorrem face à atual conjuntura dos *Contact Centers*.

Para tanto, no âmago da pesquisa, observamos que após o ano de 2014, o setor enfrentou uma queda na geração de empregos em comparação com os anos anteriores. A tendência foi revertida em 2020, devido aos impulsos da pandemia, mas a recuperação não se sustentou a longo prazo. A priori, embora a constatação da diminuição dos postos de trabalho possa sugerir de maneira imediata, a influência direta da crise econômica que comparece ao Brasil nos últimos anos, na prática, são apontados diversos cenários que corroboram para esse contexto.

Face a uma reportagem do G1 (Globo), o economista responsável pela coleta de dados, Bruno Imaizumi, e o Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing (Sintratel), explicam os diversos motivos que contribuíram para esse cenário. Entre eles, destacam-se a crise econômica vivenciada no país nos últimos anos, em consonância com a crescente adoção da inteligência artificial, exemplificada no atendimento robotizado, a implementação de bloqueios de chamada por meio da lista "Não me perturbe" e a introdução do prefixo 0303, que identifica aos consumidores as chamadas de vendas e ofertas de produtos por meio do telefone e a migração dos canais de propaganda e marketing para as mídias sociais.

Verificamos, portanto, a coexistência de uma série de eventos técnicos e normativos que se penetram no setor, desencadeando novas nuances e desdobramentos que transcendem a crise econômica nacional. Nesse contexto,

assinalamos a importância de enfatizar que as dinâmicas relacionadas à temática estão imersas em um cenário de constantes e múltiplas transformações, que ocorrem em convergência com a fluidez da informação no espaço geográfico.

É nesse contexto que a tipologia das informações produzidas ganha palco de destaque em nossa pesquisa. As ações dos *Contact Centers* não podem ser desassociadas da emergência que a informação, sobretudo a organizacional, representa na articulação central do segmento. Tanto a psicosfera quanto a tecnosfera desempenham papéis fundamentais nesse cenário, interligando-se para moldar e impulsionar os processos operacionais e estratégicos das empresas.

Mostramos como a interação entre a psicosfera e a tecnosfera é evidente na forma como os *Contact Centers* utilizam ferramentas e sistemas técnicos para acelerar os processos de reorganização empresarial e estimular o consumo. A utilização de estratégias de marketing é potencializada pela implementação de tecnologias de informação e comunicação (TIC) nos *Contact Centers*.

Reconhecemos nessa lógica, dentre as tecnologias utilizadas, que a Inteligência Artificial, em particular, emerge como um diferencial competitivo importante para os *Contact Centers* na atualidade. A capacidade de utilizar algoritmos avançados e análises de dados para personalizar o atendimento, prever necessidades e fornecer soluções rápidas para demanda dos consumidores.

É dessa forma que a Inteligência Artificial, tem gerado implicações drásticas no âmbito do trabalho nos *Contact Centers*. Se por um lado, o segmento se insere face a práticas laborais precarizadas por sua excelência, a capacidade de automatização da Inteligência Artificial agora confere que as tarefas anteriormente realizadas por humanos, sejam exercidas por algoritmos, que por consequência, acarreta cada vez mais, na redução gradativa de postos de trabalho.

A implementação de sistemas técnicos avançados, como a Inteligência Artificial, não apenas potencializa a eficiência dos *Contact Centers*, mas também promove a mercadorização da informação. Os dados coletados e analisados por meio desses sistemas tornam-se valiosos ativos comerciais, utilizados para desenvolver novos produtos e serviços, personalizar ofertas e direcionar estratégias de marketing. Nesse sentido, a informação organizacional se torna não apenas um recurso operacional, mas também um meio de lucro e poder no mercado contemporâneo.

Identificamos também, que as consultorias desempenham um papel importante na maximização dos lucros e na mitigação dos riscos associados à implementação de

tecnologias nos *Contact Centers*. Empresas como Gartner, Frost & Sullivan, Forrester Research, International Data Corporation (IDC) e ISG (Information Services Group) exercem importante papel para a organização e gestão territorial dos *Contact Centers*, promovendo articulações na avaliação e seleção de tecnologias adequadas, no desenvolvimento de estratégias de implementação e no monitoramento da otimização de processos e sistemas.

Em suma, nossa análise até aqui, identifica, portanto, que os *Contact Centers* representam como a atuação indissociável entre a psicofera e a tecnosfera, onde a informação organizacional é o principal motor de operações e estratégias. A integração de sistemas técnicos avançados, como a Inteligência Artificial, aliada ao suporte estratégico das consultorias, permite aos *Contact Centers* maximizar sua eficiência, competitividade e lucratividade em um cenário empresarial cada vez mais imerso na aceleração contemporânea.

Conforme discutimos, a relação entre o capital e o espaço urbano tem sido fundamental para redefinir a estrutura e dinâmica das cidades. Por sua vez, é frente ao cenário de profundas transformações na rede urbana impulsionadas face ao capital e pelo avanço do meio técnico-científico-informacional que podemos compreender a ascensão de Uberlândia como um ponto particular que se diferencia no contexto brasileiro em relação aos *Contact Centers*.

Desde as atribuições de Corrêa (1991) sobre a expansão espacial do capital produtivo, podemos observar como as corporações emergem como agentes-chave na reorganização do espaço urbano. Uberlândia, sob essa ótica, tornou-se um espaço privilegiado para os interesses corporativos, especialmente com o surgimento e a consolidação do Grupo Algar Holding. Através de estratégias de expansão, fusões, aquisições e diversificação de atividades, salientamos que o Grupo Algar Holding exerce profunda influência na organização do espaço urbano de Uberlândia, moldando-o de acordo com seus interesses econômicos e políticos.

A ascensão da Algar Tech – Grupo Algar Holding como uma das principais empresas de *Contact Centers* do país se insere em meio à intrínseca relação que se incorpora entre informação e território. A concentração de atividades de *Contact Centers* em Uberlândia não se deu por acaso. Ao contrário, foi o resultado de uma série de fatores inseridos ao decorrer histórico da cidade, como por exemplo, a localização estratégica, a infraestrutura desenvolvida, seu papel na rede urbana das regiões imediatas e intermediárias, na mão de obra qualificada (por vezes, derivada

da presença da Universidade Federal de Uberlândia e demais instituições de ensino superior presentes na cidade) e a influência do Grupo Algar na gestão territorial.

A relação entre as elites locais e a organização do espaço urbano também desempenhou um papel importante nesse processo. Como apresentado, a história de Uberlândia revela a imposição de valores políticos, sociais e culturais pelas elites empresariais locais, que moldaram a cidade de acordo com seus interesses. O surgimento do bairro informacional Granja Marileusa por parte do Grupo Algar Holding, como destacado em nosso trabalho, é um exemplo claro desse fenômeno, evidenciando como as práticas territoriais das corporações podem reconfigurar e fragmentar o tecido urbano de acordo com seus interesses.

Em suma, nossa pesquisa reconhece, portanto, que a emergência de Uberlândia como centro de comando para as atividades de *Contact Centers* é o resultado da articulação de poder, que toma como palco as ações que se estabelecem através do uso corporativo do território, fragmentação socioespacial do espaço urbano, que são desempenhadas sobretudo face à influência de agentes empresariais das elites locais e a incorporação das dinâmicas do meio técnico-científico-informacional, se aprofundam hoje, sob égide das ordens técnicas, em patamares nunca vistos pela humanidade.

Ademais também salientamos, que longe de tentar esgotar todas as possibilidades de análise, reconhecemos a importância de continuar investigando e aprofundando nossos estudos, com foco nas alterações que ocorrem, especialmente diante das interseções entre a informação e território.

Portanto, é necessário que avancemos em nossa compreensão. Buscando não apenas testemunhar as ações e atribuições recentes dos *Contact Centers*, especialmente no que concerne à cidade de Uberlândia, mas também compreender como as interações influenciam e são influenciadas pelo contexto geográfico em que se inserem no tempo vigente e que manifestam seus contornos através dos diferentes usos do território como recurso. As instâncias que permeiam essa discussão, são palcos que moldam o uso corporativo do território, integram os circuitos de cooperação comando e assumem novas lógicas e racionalidades que não podem ser negligenciadas.

## REFÊRENCIAS

- ALMEIDA, Amanda Silva *et al.* Implicações espaciais da crise urbana em Uberlândia-MG: dos espaços de valorização imobiliária às ocupações dos Sem teto. **Observatorium: Revista Eletrônica de Geografia**, v. 9, n. 3, p. 287-312, 2019.
- ALMEIDA, Marina Castro de. As estratégias territoriais das empresas de Contact Center: especialização dos serviços prestados e a busca por novas localizações. **Sociedade & Natureza**, Uberlândia, v. 27, p. 379-392, 2015.
- ALMEIDA, Marina Castro de. **Em outro ponto da rede**: desenvolvimento geográfico desigual e o vaivém do capital nas operações de Contact Center. 2013. Tese (Doutorado em Geografia Humana) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.
- ALMEIDA, Marina Castro de. Redes corporativas e incentivos territoriais: a dispersão dos Contact Centers para as cidades médias brasileiras. **Boletim Campineiro de Geografia**, v. 3, n. 3, p. 430-448, 2014.
- ALVES, Afonso Muzzo; FURINI, Luciano Antonio. Fragmentação socioespacial urbana: tendências em uma cidade de porte médio. **Boletim de Geografia**, Maringá, v. 38, n. 3, p. 56-75, 2020.
- ANTAS JR, Ricardo Mendes. Espaço geográfico e direito: a regulação corporativa do território no período da globalização. *In*: SILVEIRA, Rogério Leandro Lima da; SOUZA, Mariana Barbosa de (org.). **Norma e território**: contribuições multidisciplinares. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2017. p. 16-37.
- ANTUNES, Ricardo. **Coronavírus**: o trabalho sob fogo cruzado. São Paulo: Boitempo Editorial, 2020.
- ANTUNES, Ricardo. O trabalho, sua nova morfologia e a era da precarização estrutural. *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org..). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. v. 1, p.7-13.
- ARROYO, Maria Mónica. Dinâmica territorial, circulação e cidades médias. *In*: SPOSITO, Maria Encarnação Beltrão; SPOSITO, Eliseu Savério; SOBARZO, Oscar (org.). **Cidades médias**: produção do espaço urbano e regional. São Paulo: Expressão Popular, 2006. p. 71-85.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS/ PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO (ABT/PUC-SP). **Relatório da indústria de Call Centers no Brasil**, 2005. Disponível em: <<http://www.abt.org.br>>. Acesso em: 23 set. 2021.

BESSA, Kelly. **A dinâmica da rede urbana no Triângulo Mineiro: convergências e divergências entre Uberaba e Uberlândia**. Uberlândia: Composer, 2007. 348 f. Tese (Doutorado em Geografia) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

BICALHO, Beatriz. **Segregação urbana em Uberlândia (MG): emergência das ocupações dos sem-teto**. 2022. 252 f. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2022.

BRAGA, Ruy. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009. p. 59-88.

BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Dados abertos**, 2023. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/acesso-a-informacao/dados-abertos/areas-de-atuacao/voos-e-operacoes-aereas/dados-do-consumidor-gov>. Acesso em: 23 abr. 2023.

BRASIL. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Cidades: Panorama de Uberlândia (MG)**. 2020. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/uberlandia/panorama>. Acesso em: 01 fev. 2023.

BRASIL. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Nota técnica: Logística dos Transportes no Brasil (2014)**. Disponível em: [https://geofpt.ibge.gov.br/organizacao\\_do\\_territorio/redes\\_e\\_fluxos\\_geograficos/logistica\\_dos\\_transportes/Nota\\_tecnica\\_da\\_Logistica\\_dos\\_Transportes\\_no\\_Brasil\\_2014\\_20191031.pdf](https://geofpt.ibge.gov.br/organizacao_do_territorio/redes_e_fluxos_geograficos/logistica_dos_transportes/Nota_tecnica_da_Logistica_dos_Transportes_no_Brasil_2014_20191031.pdf). Acesso em: 02 set. 2022.

CANTARIM, Fernanda. Estudos de redes urbanas no Brasil: reflexões sobre transformações metodológicas. **Revista Paranaense de Desenvolvimento**, v. 36, n. 129, p. 117-133, 2015.

- CASTILLO, Ricardo. Tecnologias da informação e os novos fundamentos do espaço geográfico. *In: DOWBOR, Ladislau et al. (Org.). **Desafios da comunicação***. Petrópolis: Vozes, 2001. p. 45–58.
- CASTILLO, Ricardo; FREDERICO, Samuel. Espaço geográfico, produção e movimento: uma reflexão sobre o conceito de circuito espacial produtivo. **Sociedade & Natureza**, Uberlândia, v. 22, n. 3, p. 461-463, dez. 2010.
- CAVALCANTE, Sávio Machado. **Privatização e terceirização do trabalho no setor de telecomunicações brasileiro**: um estudo da empresa Telefônica S.A. *In: XI Congresso Brasileiro de Sociologia, 2003, Campinas. Anais...* Campinas: Gráfica do IFCH/UNICAMP, 2003. Disponível em: <https://prp.unicamp.br/pibic/congressos/xicongresso/cdrom/pdfN/155.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2022.
- CLEPS, Geisa Daise Gumiero. A produção do espaço urbano de Uberlândia (MG) e as políticas públicas de planejamento. **Caminhos de Geografia**, p. 26-41, 2008.
- CLEPS, Geisa Daise Gumiero. **Estratégias de reprodução do capital e as novas espacialidades urbanas: o comércio de auto-serviço em Uberlândia (MG)**. 2005. 317 f. Tese (Doutorado em Geografia) – Instituto de Geociências e Ciências Exatas, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Rio Claro, 2005.
- CORRÊA, Roberto Lobato. Corporação e espaço – uma nota. **Revista Brasileira de Geografia**, v. 1, p. 137-145, 1991.
- CORRÊA, Roberto Lobato. Corporação, práticas espaciais e gestão do território. **Anuário do Instituto de Geociências**, v. 15, p. 35-41, 1992.
- CORRÊA, Roberto Lobato. Inovações espaciais urbanas. **Cidades**, v. 7, n. 11, 2010.
- CORRÊA, Roberto Lobato. O estudo da rede urbana: uma proposição metodológica. **Revista Brasileira de Geografia**, v. 50, n. 2, p. 107-124, 1988.
- CORRÊA, Roberto Lobato. Rede urbana. **Cidades**, v. 1, n. 1, p. 65-78, 2004.
- CORRÊA, Roberto Lobato. Reflexões sobre a dinâmica recente da rede urbana brasileira. **Encontro Nacional da ANPUR**, v. 9, p. 424-430, 2001.

CORRÊA, Roberto Lobato. Territorialidade e corporação: um exemplo. *In*: SANTOS, Milton; SOUZA, Maria Adélia Aparecida de; SILVEIRA, Maria Laura (Org.).

**Território: globalização e fragmentação.** São Paulo: Hucitec; ANPUR, 1994. p. 251–256.

DAL POZZO, Clayton Ferreira. **Territórios de autosegregação e de segregação imposta: fragmentação socioespacial em Marília e São Carlos.** 2011. 316 f. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente, 2011.

DAMIANI, Amélia Luisa. **Cidades médias e pequenas no processo de globalização:** apontamentos bibliográficos. *In*: LEMOS, Amalia Inés Geraiges de; ARROYO, Mónica; SILVEIRA, María Laura (Org.). América Latina: cidade, campo e turismo. São Paulo: CLACSO; Universidade de São Paulo, 2006. p. 135–147.

DANTAS, Marcos. Informação como trabalho e como valor. **Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política**, Rio de Janeiro, n. 19, p. 44-72, 2006.

DE OLIVEIRA, Fernando Fernandes; CASTILHO, Denis. Redes organizacionais, sinergias locais e interações espaciais: o projeto Granja Marileusa e a atuação do Grupo Algar em Uberlândia (MG). **Cerrados**, v. 18, n. 2, p. 3-29, 2020.

DIAS, Leila Christina. **Redes:** emergência e organização. *In*: CASTRO, Iná Elias; GOMES, Paulo César da Costa; CORRÊA, Roberto Lobato (org.). Geografia: conceitos e temas. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1995. p. 141-162.

DIGITRO TECNOLOGIA. **Glossário.** Disponível em: <https://digitro.com/glossario/> Acesso em: 02 fev. 2023.

E-CONSULTING CORPORATION. **Contact Center vai faturar R\$ 54,14 bilhões até dezembro.** 2019. Disponível em: <<http://www.e-consultingcorp.com.br/covid-19-impulsiona-queda-no-faturamento-do-mercado-de-contact-center-em-22-em-2020-aponta-e-consulting/>>. Acesso em: 04 out. 2021.

ELIAS, Denise. Consumo produtivo e urbanização no Brasil: as cidades do agronegócio. **Revista Ciência Geográfica**, v. 26, n. 2, p. 1003-1019, 2022.

FERREIRA, Sandra Cristina. A formação socioespacial como orientação teórico-metodológica no estudo da rede urbana regional. **Caminhos de Geografia**, Uberlândia, v. 12, n. 37, p. 1-7, 2011.

GODOI, Cintia Neves. Os agentes da especialização territorial de Uberlândia (MG), Brasil. **Caminhos de Geografia**, Uberlândia, v. 11, n. 36, 2010.

GRANJA MARILEUSA. **Espaço Granja Marileusa**. 2023. Disponível em: <https://www.granjamarileusa.com.br/>. Acesso em: 2 fev. 2024.

GUIMARÃES, Eduardo Nunes. **Formação e desenvolvimento econômico do Triângulo Mineiro**: integração nacional e consolidação regional. Uberlândia, EDUFU, 2010.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1992.

HARVEY, David. **O novo imperialismo**. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

HOLDING ALGAR TECH. **Portal de informações**. 2023. Disponível em: <https://algartech.com/pt/sobre-algar-tech/>>. Acesso em: 15 abr. 2023.

HOLDING ALGAR. **Memória Algar**, 2023. Disponível em: <https://www.algar.com.br/quem-somos/>. Acesso em: 02 fev. 2024.

HUALDE, Alfredo; MICHELI, Jordy. **The evolution of call centres and the implications for service quality and workforce management in Mexico**. *In*: HERNÁNDEZ, René A.; HUALDE, Alfredo; MULDER, Nanno; SAUVÉ, Pierre (Org.). Innovation and internationalization of Latin American services. Santiago: United Nations; El Colegio de la Frontera Norte, 2016. p. 177–194.

HUERTAS, Daniel Monteiro. **Território e circulação: transporte rodoviário de carga no Brasil**. 2013. Tese (Doutorado em Geografia) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, São Paulo, 2013.

HUWS, Ursula. A construção de um cibertariado? Trabalho virtual num mundo real. *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

ISG. **Contact Center – Customer Experience Services 2020 Report – Brazil**. Stamford: Information Services Group, 2020. Disponível em:

<https://www.connvert.com.br/isg-provider-lens-contact-center-customer-experience-services-brazil-2020/>. Acesso em: 15 abr. 2022.

LEFEBVRE, Henry. **O direito à cidade**. 1. ed. São Paulo: Centauro Editora, 2004.

LEGROUX, Jean. A lógica urbana fragmentária: delimitar o conceito de fragmentação socioespacial. **Caminhos de Geografia**, Uberlândia, v. 22, n. 81, p. 235–248, jun. 2021

LOJKINE, Jean. **A revolução informacional**. São Paulo: Cortez, 1995.

LOPES, Michelly de Lourdes. **O comércio varejista em Uberlândia (MG) e sua atuação como agente modificador do espaço urbano: as estratégias da rede Bretas de supermercados**. 2012. 190 f. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Instituto de Geografia, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2012.

MACEDO, Amanda Pereira et al. **Comissão da Verdade do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba "Ismene Mendes". Relatório II: a face civil da ditadura: o protagonismo das elites e sua dominação socioeconômica**. Uberlândia: EDUFU, 2017.

MATTELART, Armand. **Comunicação-mundo: história das ideias e das estratégias**. Petrópolis: Editora Vozes, 1994.

MICHELI, Jordy. **Call Centers: la relación dinámica entre TIC y sociedad de la información**. In: Proceedings of the 8th CPR LATAM – Communication Policy Research Conference, Bogotá, Colômbia, 2014.

MORAES, Ana Carmen Navarro de; OLIVEIRA, Roberto Vêras de. A reconfiguração espacial do segmento de call center no Brasil vista a partir da instalação de centrais de teleatividades na Paraíba. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais**, v. 21, p. 371-389, 2019.

MOURA, Denise. Capital financeiro e espetáculo: o controle do futebol por corporações midiáticas. In: DANTAS, Marcos et al. (Org.). **O valor da informação: de como o capital se apropria do trabalho social na era do espetáculo e da internet**. São Paulo: Boitempo, 2022. p. 1-366.

NOGUEIRA, Arnaldo J. F. M.; BASTOS, Fabrício Cesar. O desenho do trabalho assalariado em empresas fidelizadoras da indústria de call centers no Brasil. In:

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009. p. 139-154.

OLIVEIRA, Hélio Carlos Miranda de. **Em busca de uma proposição metodológica para os estudos das cidades médias: reflexões a partir de Uberlândia (MG)**. 2008. 366 f. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Instituto de Geografia, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2008.

OLIVEIRA, Sirlei Márcia de. Os trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 113–136.

PACHECO, Herlan Cássio de Alcantara. Regiões de influência das cidades 2018: um estudo para compreender a diversidade dos centros urbanos no Brasil. **Confins**: Revue franco-brésilienne de géographie, n. 48, 2020.

PEREIRA, Mirlei Fachini Vicente; KAHIL, Samira Peduti. O território e as redes: considerações a partir das estratégias de grandes empresas. *In*: GERARDI, Lucia Helena de Oliveira; CARVALHO, Pompeu Figueiredo de (org.). **Geografia**: ações e reflexões. Rio Claro: UNESP/IGCE: AGETEO, 2006. p. 219-229.

PORTAL G1. **Setor de teleatendimento foi o que mais fechou vagas em 2022**: perda de postos começou em 2015. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/02/12/setor-de-teleatendimento-foi-o-que-mais-fechou-vagas-em-2022-perda-de-postos-comecou-em-2015.ghtml>. Acesso em: 02 mar. 2024.

PREFEITURA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA (MG). Secretaria Municipal de Planejamento Urbano. **Banco de Dados Integrados – BDI**. Disponível em: <https://www.uberlandia.mg.gov.br/prefeitura/secretarias/planejamento-urbano/banco-de-dados-integrados/>. Acesso em: 27 fev. 2023.

PREFEITURA MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA (MG). **Uberlândia 134 anos**: passado e presente da capital do Triângulo Mineiro. 2022. Disponível em: <https://www.uberlandia.mg.gov.br/2022/08/01/uberlandia-134-anos-passado-e-presente-da-capital-do-triangulo-mineiro/>. Acesso em: 02 mar. 2024.

RAFFESTIN, Claude. **Por uma geografia do poder**. São Paulo: Ática, 1993.

RIBEIRO, Mária Bruna Pereira; OLIVEIRA, Letícia Parreira. Formação territorial do Triângulo Mineiro (MG): a cidade de Uberlândia como centro comercial.

**InterEspaço:** Revista de Geografia e Interdisciplinaridade, v. 1, n. 2, p. 188–203, jul./dez. 2015.

ROCHEFORT, Michel. Métodos de estudos das redes urbanas: interesse da análise e do setor terciário da população ativa. **Boletim Geográfico**, jan./fev., n. 160, p. 03-59, 1961.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. *In:* ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs.). **Infoproletários:** degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. 173-185.

SAKAZAKI, Beatriz Sayuri Campaner. **O paradoxo da fragmentariedade urbana em Uberlândia/MG: Granja Marileusa e Élisson Prieto**. 2020. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2021.

SANTOS, Milton. **A natureza do espaço:** técnica e tempo, razão e emoção. São Paulo: Hucitec, 1996.

SANTOS, Milton. **A urbanização brasileira**. 5. ed. São Paulo: Edusp, 1993.

SANTOS, Milton. **Circuitos espaciais da produção:** um comentário. *In:* SOUZA, Maria Adélia Aparecida de; SANTOS, Milton (org..). A construção do espaço. São Paulo: Nobel, 1986. p. 121-134.

SANTOS, Milton. **Metrópole corporativa fragmentada:** o caso de São Paulo. São Paulo: Nobel, 1990.

SANTOS, Milton. **Por uma economia política da cidade**. São Paulo: Hucitec, 1994.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização:** do pensamento único à consciência universal. Rio de Janeiro: Record, 2000.

SANTOS, Milton; RIBEIRO, Ana Clara Torres. **O conceito de região concentrada**. Rio de Janeiro: [s.n.], 1979.

SANTOS, Milton; SILVEIRA, Maria Laura. **O Brasil:** território e sociedade no início do século XXI. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SILVA, Adriana Maria Bernardes. **A contemporaneidade de São Paulo: produção de informações e novo uso do território brasileiro**. 2001. 283 f. Tese (Doutorado em Geografia Humana) – Departamento de Geografia, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

SILVA, Aldeíze Bonifácio da. **Redes e território: a conformação da indústria de Contact Centers na Região Metropolitana de Natal/RN**. 2021. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021.

SILVEIRA, María Laura. Um país, uma região: fim de século e modernidade na Argentina. **Formação (Online)**, v. 1, n. 6, 1999.

SMITH, Neil. **Desenvolvimento desigual**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1988.

SOARES, Beatriz Ribeiro. **Uberlândia: da cidade jardim ao portal do cerrado – imagens e representações no Triângulo Mineiro**. 1995. 347 f. Tese (Doutorado em Geografia Humana) – Departamento de Geografia, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

SOARES, Beatriz Ribeiro. **Uberlândia: imagens e representações**. *In*: 6º Encontro de Geógrafos da América Latina, 1997, Buenos Aires. Anais... Buenos Aires: Comisión Organizadora Nacional, 1997. Disponível em: <http://observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal6/Geografiasocioeconomica/Geografiaespacial/632.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2022.

SPOSITO, Eliseu Savério; SPOSITO, Maria Encarnação Beltrão. Fragmentação socioespacial. **Mercator**, Fortaleza, v. 19, p. e19015, 2020.

SPOSITO, Maria Encarnação Beltrão. A produção do espaço urbano: escalas, diferenças e desigualdades socioespaciais. *In*: CARLOS, Ana Fani Alessandri; SOUZA, Marcelo Lopes de; SPOSITO, Maria Encarnação Beltrão (org..). **A produção do espaço urbano: agentes e processos, escalas e desafios**. São Paulo: Contexto, 2011. p. 123-145.

SPOSITO, Maria Encarnação Beltrão; GÓES, Eda Maria. **Espaços fechados e cidades: insegurança urbana e fragmentação socioespacial**. São Paulo: Editora Unesp, 2013.

TEIXEIRA, Sérgio Henrique de Oliveira; CATELAN, Márcio José. Novas articulações da rede de cidades no Brasil: uma análise das heterarquias por meio do sistema de movimento aeroviário. **Sociedade & Natureza**, v. 31, p. e42622, 2023.

TEIXEIRA, Sérgio Henrique Oliveira. **Planejamento, informação e circulação: as concessões dos aeroportos brasileiros e os usos corporativos do território**. 2018. 335 f. Tese (Doutorado em Geografia) – Programa de Pós-Graduação em Geografia, Instituto de Geociências, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2018.

TOZI, Fábio. O território como recurso: a privatização das telecomunicações no Brasil. Do leilão dos fragmentos à totalidade do território. **Geosul**, v. 24, n. 48, p. 47-66, 2009.

VENCO, Selma. Centrais de teletividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores. *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 153-171.