

Boletim de Conjuntura

**Desempenho recente do Mercado de Trabalho no segmento do
Telemarketing no município de Arapiraca**

Núcleo de Estudo e Pesquisa do Trabalho, Emprego e Renda - NEPTER

**JULHO DE 2025
Arapiraca/ AL**

Sumário:

❖ Apresentação:.....	2
❖ Introdução:.....	3
❖ Nota Metodológica:.....	4
❖ Desempenho recente do Setor de Serviços no município de Arapiraca:.....	5
❖ Abertura de Empresas em Arapiraca:.....	8
❖ Desempenho recente do mercado de trabalho formal na atividade de Teleatendimento no município de Arapiraca:.....	9
❖ Caracterização do trabalhador admitido e desligado na atividade de Teleatendimento:.....	13
❖ Rotatividade e implicações institucionais:.....	18
❖ Políticas Públicas na Casa Integrada do Trabalhador e Empreendedor (CITE):.....	19
❖ Considerações finais:.....	21
❖ Glossário:.....	23
Referências Bibliográficas:.....	24

❖ **Apresentação:**

O Núcleo de Estudo e Pesquisa do Trabalho, Emprego e Renda, setor vinculado a Casa Integrada do Trabalhador e Empreendedor (CITE), tem por finalidade investigar, produzir, agregar e disseminar conhecimentos acerca da atuação políticas públicas voltadas ao mundo do trabalho, e ao qual compete desenvolver pesquisas e realizar análises dos indicadores sobre o mercado de trabalho local, além de sistematizar e compilar informações das bases de dados disponíveis sobre os estudos e pesquisas neste âmbito.

Assim sendo, o presente informativo, relata a sistematização dos principais indicadores relevantes para a análise do **desempenho recente do mercado de trabalho no segmento do Telemarketing no município de Arapiraca**. Trazendo os dados estatísticos provenientes do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), bem como do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Sem mais, o período de pesquisa refere-se ao ano de 2024.

❖ **Introdução:**

O setor de teleatendimento tem se consolidado como uma das principais portas de entrada para o mercado de trabalho formal no município de Arapiraca, refletindo transformações estruturais no setor de serviços e nas formas contemporâneas de ocupação. Compreender a dinâmica dessa atividade, suas flutuações e o perfil dos trabalhadores envolvidos é essencial para a formulação de políticas públicas voltadas à geração de emprego, qualificação profissional e desenvolvimento local.

Este boletim tem por objetivo apresentar uma análise do desempenho recente do mercado de trabalho formal no segmento do teleatendimento em Arapiraca, com ênfase no ano de 2024. A partir de dados estatísticos do Novo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Novo CAGED), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e do DataSebrae, busca-se traçar um panorama das admissões, desligamentos, estoque de empregos, rotatividade e perfil socioeconômico dos trabalhadores.

A metodologia adotada contempla o tratamento e a sistematização de dados secundários, permitindo a observação de tendências ao longo do período de 2020 a 2024. A relevância social do estudo reside na capacidade de subsidiar gestores públicos, pesquisadores, empresários e demais atores do território com informações qualificadas sobre um dos setores mais dinâmicos da economia local.

A seguir, serão apresentados os principais indicadores do segmento, com destaque para os saldos de emprego, grau de instrução, faixa etária, sexo dos trabalhadores, além da análise das implicações institucionais da rotatividade e o papel das políticas públicas locais de intermediação de mão de obra.

❖ **Nota Metodológica:**

A elaboração deste boletim seguiu uma abordagem quantitativa, com base na sistematização e análise de dados secundários provenientes de fontes oficiais. Os principais dados utilizados foram extraídos do Novo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Novo CAGED), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e do DataSebrae. As informações foram processadas e organizadas pelo Núcleo de Estudo e Pesquisa do Trabalho, Emprego e Renda (NEPTER), vinculado à Casa Integrada do Trabalhador e Empreendedor (CITE) de Arapiraca.

Os dados trabalhados referem-se principalmente ao ano de 2024, com recortes comparativos em séries temporais que compreendem o período de 2020 a 2024, para avaliação da evolução dos saldos de emprego, admissões, desligamentos e estoques formais na atividade de teleatendimento e em segmentos correlatos do setor de serviços.

A classificação das ocupações seguiu a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), com destaque para os códigos 4223 (Operadores de Telemarketing e afins) e 4201-35 (Supervisores de Telemarketing). A análise foi realizada a partir do critério de saldo líquido de empregos, calculado pela diferença entre admissões e desligamentos no período considerado. Os estoques mensais representam a média de vínculos celetistas ativos ao longo do ano, conforme registros do Novo CAGED.

Além disso, foram incluídas variáveis socioeconômicas como sexo, faixa etária e grau de instrução dos trabalhadores admitidos e desligados, com o objetivo de caracterizar o perfil da força de trabalho no segmento. As análises também consideraram a dinâmica de abertura de empresas, conforme registros do DataSebrae, permitindo ampliar a compreensão sobre o ambiente de negócios e o potencial de absorção de mão de obra no município.

As visualizações gráficas (infográficos e tabelas) foram elaboradas com base nos microdados disponíveis nos painéis públicos das fontes referenciadas, garantindo maior clareza e transparência na interpretação dos dados.

❖ **Desempenho recente do Setor de Serviços no município de Arapiraca:**

A princípio analisa-se os dados estatísticos do mercado de trabalho de Arapiraca de acordo com o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados:

Tabela 01 - Movimentação do Saldo/ Arapiraca - Ano 2024:

Admissões Gerais	Desligamentos Gerais	Saldo Geral
20.714	17.867	2.847

Fonte: Novo CAGED
Elaboração Própria.

Tabela 02 - Movimentação do Saldo na Área de serviços para Arapiraca - Ano 2024:

Admissões	Desligamentos	Saldo Serviços
9.359	7.710	1.649

Fonte: Novo CAGED
Elaboração Própria.

Tabela 03 - Estoque - Ano 2024:

Estoque Anual	Arapiraca	Vr. Relativa
	45.230 pessoas	6,72%

Fonte: Novo CAGED
Elaboração Própria.

Considera-se que no município de Arapiraca, no ano de 2024, apresentou em seu saldo 57,92% dos trabalhadores formais na área de serviços. Com um estoque de 45.230 trabalhadores ativos no mercado, sendo destes 20.190 para o setor de serviços um equivalente de 44,63% do estoque.

Tabela 04 - Saldos das subclasses na área de serviços - Ano 2024:

Serviços:					
	Admitidos	Desligados	Saldo	Estoque Mensal	Vr. Relativa
Administração pública, defesa, seguridade social, educação, saúde humana e serviços sociais	1.704	1.372	332	5.334	6,64%
Alojamento e alimentação	1.185	1.079	106	1.793	6,28%
Informação,	5.294	4.212	1.082	10.686	11,27%

comunicação e atividades financeiras, imobiliárias, profissionais e administrativas					
Outros serviços	539	408	131	1.143	12,94%
Transporte, armazenagem e correio	637	639	-2	1.234	-0,16%
Total	9.359	7.710	1.649	20.190	8,89%

Fonte: Novo CAGED
Elaboração Própria.

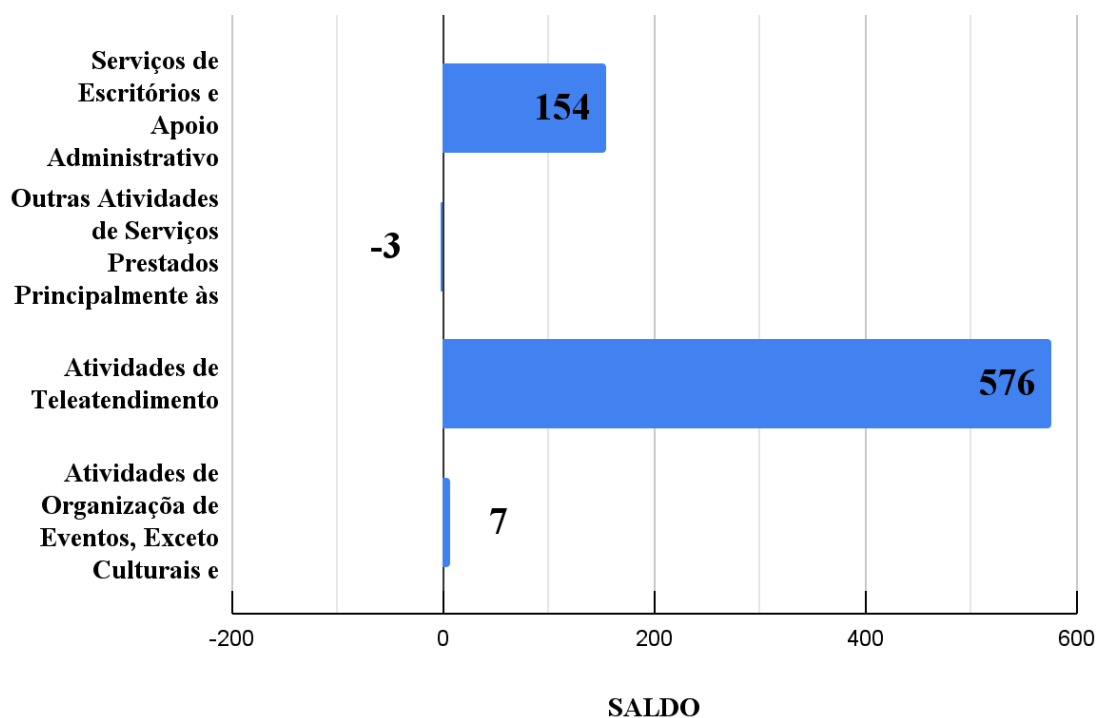
Observa-se que os setores com maiores gerações de empregos (saldo positivo) na área são: informação, comunicação, atividades financeiras, etc. deteve o maior saldo de empregos: +1.082. Isso representa 65,6% do saldo total de empregos no setor de serviços em Arapiraca, o que indica forte dinamismo econômico nesse segmento; administração pública, saúde, educação e afins também apresentou bom desempenho, com saldo de +332, refletindo expansão ou reposição de pessoal e outros serviços teve o maior crescimento proporcional: 12,94% no estoque, mesmo com menor volume absoluto. Pode indicar expansão em nichos como serviços pessoais, culturais ou comunitários.

Os dados indicam forte expansão no setor de serviços em Arapiraca, especialmente em áreas ligadas a tecnologia, finanças e administração pública. Já o setor de transporte, armazenagem e correio foi o único setor com saldo negativo (-2), indicando uma leve retração.

Insta mencionar que a atividade de serviços de informação e comunicação inclui a atividade de teleatendimento, no grupo de “atividades administrativas e serviços complementares” com saldo de 910 trabalhadores fruto de 4.297 admissões e 3.387 desligamentos, e um estoque mensal de 8.333 trabalhadores ativos no mercado de trabalho municipal, no subgrupo de “serviços de escritórios, de apoio administrativo e outros serviços prestados às empresas” com saldo de 734 trabalhadores para o ano de 2024, fruto de 3.779 admissões e 3.045 desligamentos e um estoque mensal de 7.115 trabalhadores ativos de acordo com o Caged-MTE.

Como ilustrado no infográfico abaixo:

Infográfico 01 - Saldos de Serviços de Escritórios, de Apoio Administrativo e Outros Serviços Prestados às Empresas - Ano 2024:



Fonte: Novo CAGED

Elaboração Própria.

Percebe-se que as “Atividades de Teleatendimento” comportam o destaque com 576 postos de trabalhos, fruto de 3.060 admissões e 2.484 desligamentos e um estoque mensal de 5.875 para o ano de 2024 de acordo com o Caged-MTE.

Por fim, resta mencionar que com R\$ 2.675.377,75 mil, Arapiraca é a segunda cidade com maior produção de serviços no estado de Alagoas, indicando uma economia local com forte presença do setor de serviços. Esse valor representa o total da produção de bens e serviços no setor de serviços em Arapiraca em 2021, excluindo atividades ligadas diretamente à administração pública, como defesa, educação, saúde e seguridade social. Ou seja, o valor refere-se à produção e/ou geração de serviços comerciais, como transporte, comércio, finanças, telecomunicações, turismo, entre outros setores privados e não governamentais.

O PIB no setor de serviços de Arapiraca sugere que a cidade tem uma economia bem diversificada e desenvolvida, com forte atuação no comércio e nos serviços, mas sem contar com a contribuição direta de atividades públicas como saúde, educação e seguridade social, que são separadas desse cálculo. Esse tipo de dado pode ser importante para análises de políticas públicas, investimentos em infraestrutura e atratividade de novos negócios ou

setores que podem se beneficiar do ambiente econômico local. Como ilustrado na tabela 05 abaixo com fontes do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística do ano de 2021:

Tabela 05 - Atividade econômica/ Serviços - Exclusive Administração, defesa, educação e saúde públicas e seguridade social (unidade: R\$x1000) - Ano 2021:

1º	Maceió	14292529,789
2º	Arapiraca	2675377,754
3º	Marechal Deodoro	748222,858
4º	Rio Largo	560468,127
5º	Palmeira dos Índios	486033,553

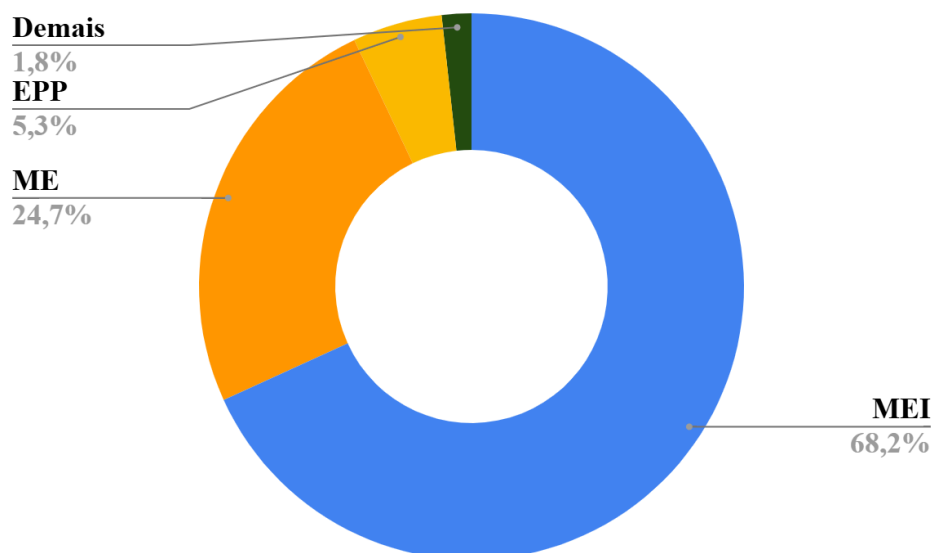
Fonte: IBGE
Elaboração Própria.

❖ Abertura de Empresas em Arapiraca:

De acordo com as fontes do Data Sebrae, no ano de 2024 foram abertas 3.591 empresas no município de Arapiraca, dos quais 1.989 foram da área de serviços, 1.146 na área de comércio, 246 indústria, 198 na área de construção e 12 na área de agropecuária. Significando que 55,38% equivale estão na área de serviços.

Destas 1.989 empresas abertas na área de serviços 1.356 (37,76%) por porte equivalem a microempreendedor individual - MEI; 492 (13,70%) equivalem a microempresas - ME; 106 (2,95%) equivalem a empresas de pequeno porte e 35 (0,97%) aos demais. Como ilustrado abaixo:

Infográfico 02 - Abertura de empresas em Arapiraca por Porte - Ano 2024:

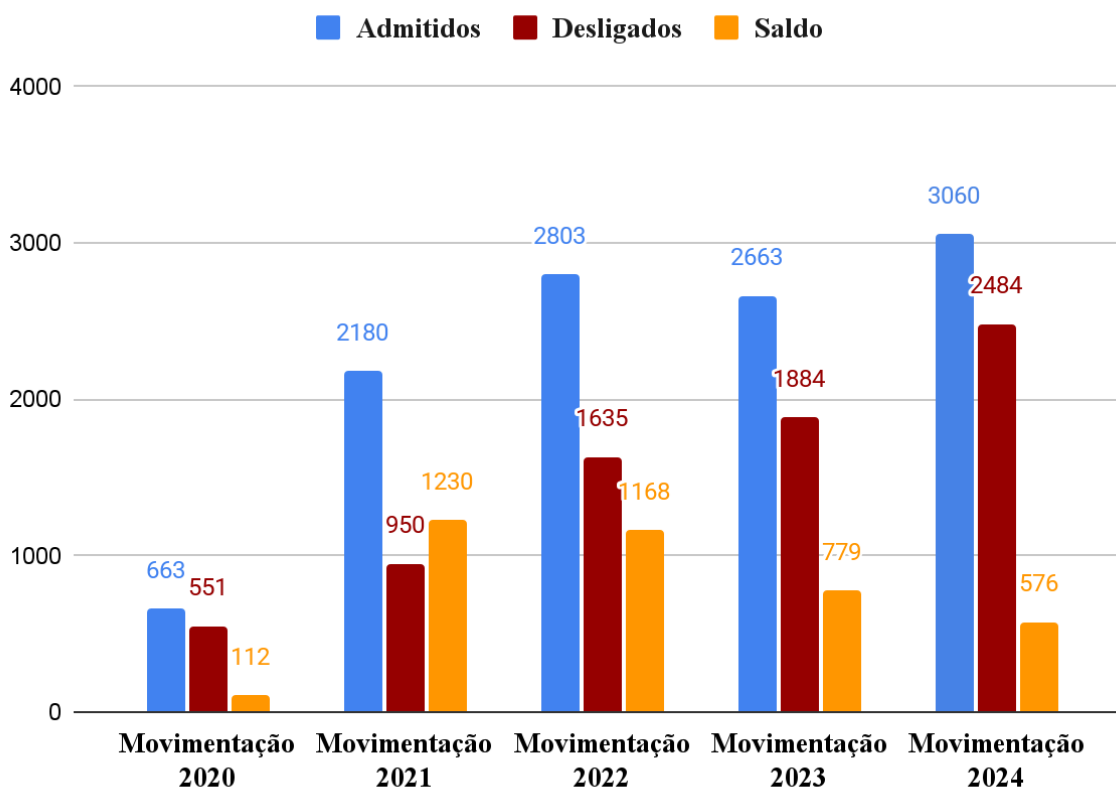


Fonte: DataSebrae
Elaboração Própria.

❖ **Desempenho recente do mercado de trabalho formal na atividade de Teleatendimento no município de Arapiraca:**

Sobre o desempenho das atividades de Teleatendimento dentro do município de Arapiraca pode-se inferir que, de acordo com os dados do Caged-MTE, no período entre 2020 à 2024, o maior saldo foi no ano de 2021 com 1230 trabalhadores no mercado de trabalho no município fruto de 2180 trabalhadores admitidos e 950 desligados. Entre 2021 e 2024 houve uma diminuição de 53,17% no saldo geral (em quatro anos).

Infográfico 03 - Movimentação no mercado de trabalho em Arapiraca - Ano 2020-2024:



Fonte: Novo CAGED
Elaboração Própria.

Se analisado por ano, em 2020 houve uma movimentação pequena, mesmo com saldo positivo (112) devido a instabilidade no mercado de trabalho em razão do Covid-19. Em 2021 houve um crescimento expressivo nas admissões, indicando retomada econômica e maior geração de emprego. No ano de 2022, com saldo ainda muito positivo (1.168), com

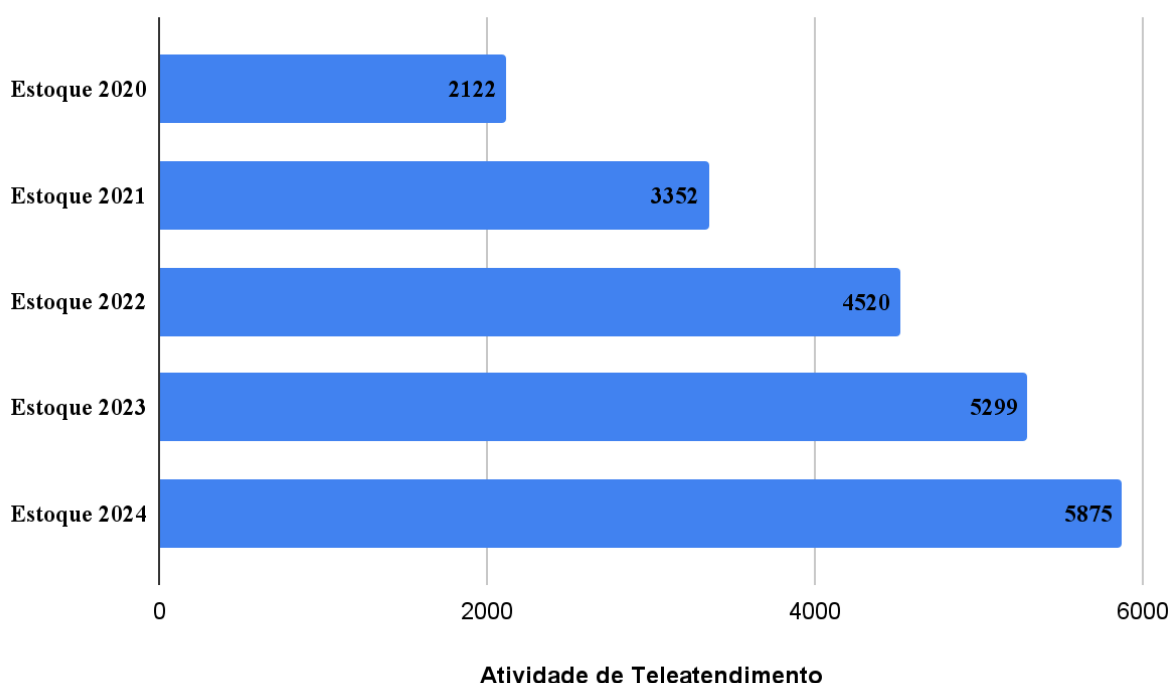
leve queda em relação a 2021 nas atividades de teleatendimento, percebe-se que as admissões continuam crescendo, mas também aumentam os desligamentos.

Em 2023, por sua vez, há uma redução no saldo para 779. O aumento nos desligamentos nesta atividade sinaliza possível desaceleração ou maior rotatividade. Por fim o ano de 2024 com maior número de admissões (3.060), mas também aumento significativo nos desligamentos (2.484). Saldo cai para 576, o menor desde 2020 (excetuando o ano da pandemia). Pode indicar saturação do mercado ou instabilidade em setores específicos.

Em epítome, sobre a atividade do teleatendimento, o saldo de empregos em Arapiraca vem caindo desde 2021, mesmo com aumento nas admissões. Isso sugere maior rotatividade, ou que os empregos criados não tenham se sustentado a longo prazo uma vez que o ritmo de geração líquida de empregos está diminuindo, apesar do crescimento nas admissões.

No que concerne ao estoque na atividade de teleatendimento o número de empregos quase triplicou em 5 anos de 2.122 (2020) para 5.875 (2024), como exposto no infográfico abaixo:

Infográfico 04 - Estoque no mercado de trabalho em Arapiraca - Ano 2020-2024:



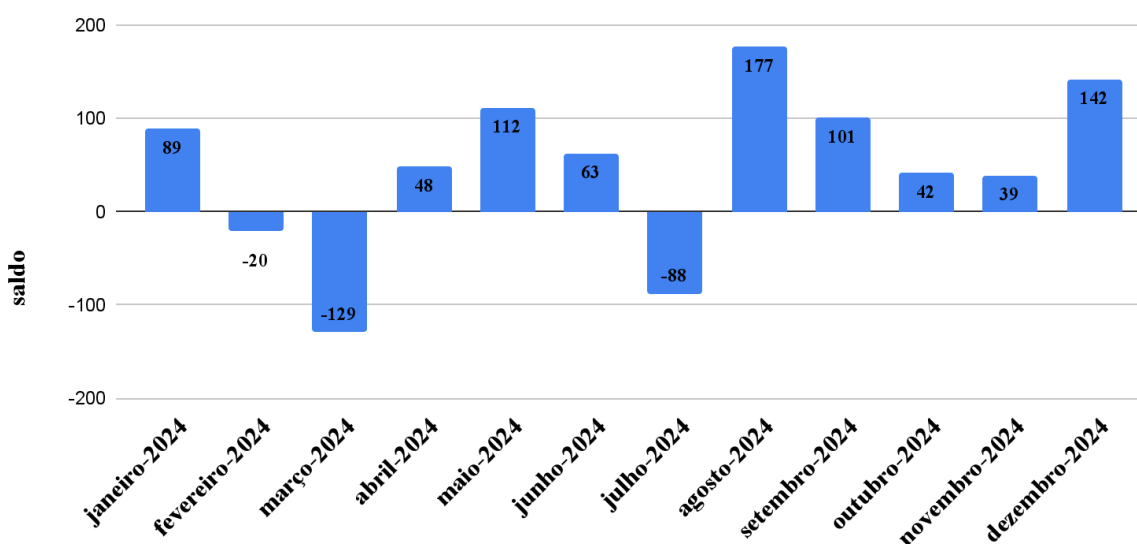
Fonte: Novo CAGED
Elaboração Própria.

O setor de Teleatendimento em Arapiraca teve um crescimento robusto e consistente, sendo um dos principais motores de geração de emprego formal nos últimos anos. Com mais de 5.800 postos ativos em 2024, esse segmento representa um pilar da economia local. O desafio a seguir será manter a sustentabilidade desse crescimento, garantir melhores condições de trabalho e buscar diversificação econômica.

Sobre o saldo ao longo do ano de 2024, é possível analisar as grandes variações ao longo do ano, com meses positivos seguidos de meses negativos, o que sugere flutuações na demanda por trabalho. Os meses de janeiro, maio, agosto e dezembro apresentam saldos significativamente positivos, indicando que esses períodos foram mais favoráveis para contratações. Fevereiro, março, julho e outubro foram meses com saldos negativos ou menores, sugerindo períodos de ajuste, redução nas contratações ou aumento nas demissões.

A variação dos saldos pode estar ligada a fatores sazonais ou ciclos de negócios. Por exemplo, é comum que, após um crescimento inicial no início do ano (janeiro e fevereiro), o mercado de trabalho experimente uma desaceleração em março e julho, antes de retomar a atividade no segundo semestre (agosto e dezembro).

Infográfico 05 - Saldo por mês no mercado de trabalho em Arapiraca - Ano 2024:



Fonte: Novo CAGED
Elaboração Própria.

A ocupação em Arapiraca para os cargos relacionados ao telemarketing (monitoramento, ativo e receptivo) mostra que há mais admissões do que desligamentos no geral (654 de saldo positivo). Isso pode indicar um crescimento na demanda por esses cargos,

especialmente o de "Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo", que teve o maior número de admissões e um saldo positivo significativo, este é o cargo com o maior número de admissões (3.026) e também apresenta um saldo positivo de 664. A diferença entre admissões e desligamentos indica uma certa estabilidade no cargo, com uma adição líquida de profissionais.

Pode ser um setor que está em crescimento, dado o número de novos contratados.

Tabela 06 - Admitidos, desligados e saldos das ocupações e atividades de Operadores de telemarketing e afins - Ano 2024:

Ocupação e Atividade	jan a dez/ 24		
	Admitidos	Desligados	Saldo
Monitor de teleatendimento	0	9	-9
Operador de telemarketing ativo	7	9	-2
Operador de telemarketing ativo e receptivo	3.026	2.362	664
Operador de telemarketing receptivo	16	15	1
Operador de telemarketing técnico	1	1	0
Operadores de telemarketing e afins	3.050	2.396	654

Fonte: Novo CAGED
Elaboração Própria.

Tabela 07 - Admitidos, desligados e saldos das ocupações e atividades de Supervisores de telemarketing e atendimento - Ano 2024:

Ocupação e Atividade	jan a dez/ 24		
	Admitidos	Desligados	Saldo
Supervisor de telemarketing e atendimento	12	79	-67

Fonte: Novo CAGED
Elaboração Própria.

A análise dos dados de ocupação e atividade de Arapiraca da tabela acima, referentes ao período de janeiro a dezembro de 2024, pode ser feita com base nas informações fornecidas sobre os "Admitidos", "Desligados" e "Saldo". Analisa-se um crescimento do Setor de Telemarketing, o setor como um todo parece estar em expansão, com exceção de algumas funções (como Monitor de Teleatendimento e Operador de Telemarketing Ativo). A

grande quantidade de admissões sugere que a demanda por esse tipo de trabalho está aumentando.

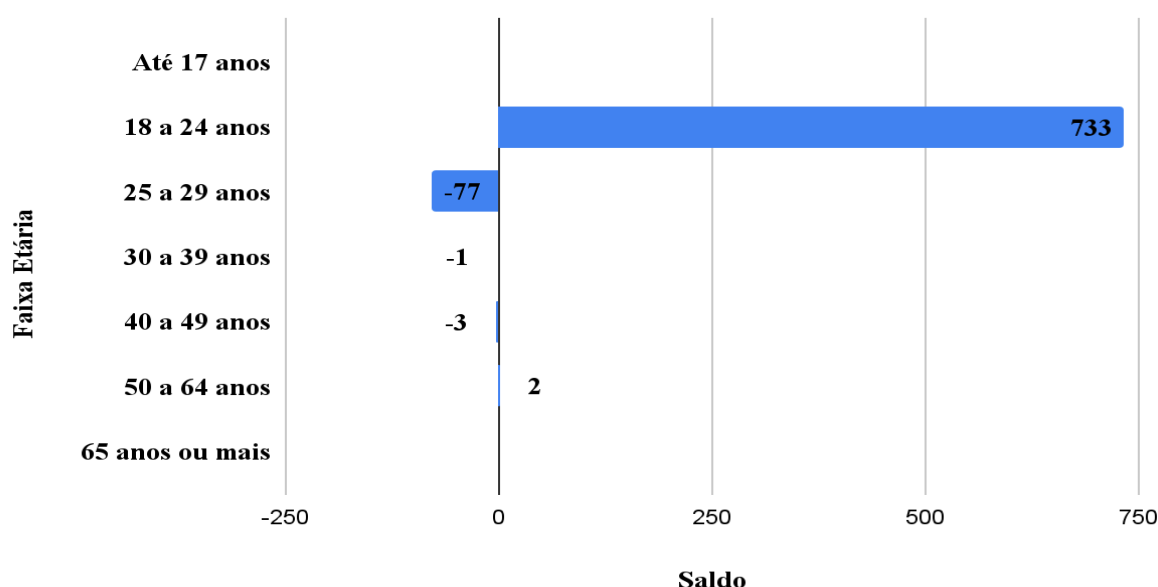
E um problema de retenção, a alta taxa de desligamentos em algumas funções (Monitor de Teleatendimento e Operador de Telemarketing Ativo) sugere um possível problema de retenção de funcionários. A organização pode precisar investigar as razões para esse “turnover” (ex. condições de trabalho, remuneração, carga horária) e melhorar a retenção de talentos.

❖ **Caracterização do trabalhador admitido e desligado na atividade de Teleatendimento:**

Em relação ao grupo de operadores de telemarketing e afins, de acordo com as fontes Caged-MTE no ano de 2024, houve 654 trabalhadores no mercado de trabalho em Arapiraca. Dos quais 366 são homens (equivalente 55,96%) e 288 mulheres (equivalente a 44,03%).

Sobre a faixa etária neste mesmo saldo geral, o setor de telemarketing em Arapiraca parece ser dominado por jovens adultos, o que é consistente com o perfil típico da indústria, que costuma empregar muitos jovens devido à natureza das funções oferecidas e ao fato de que são frequentemente posições de entrada no mercado de trabalho. A diminuição nas faixas etárias mais altas (25 a 29 anos, 30 a 39 anos, etc.) sugere que há uma rotatividade considerável e que a carreira em telemarketing não costuma ser um caminho de longo prazo para muitas pessoas, especialmente à medida que buscam melhores oportunidades de emprego.

Infográfico 06 - Faixa Etária em Arapiraca para o grupo de Operadores de telemarketing e afins - Ano 2024:



Especificamente para cada faixa etária pode-se considerar para o ano de 2024:

- **Até 17 anos:** Não há dado apresentado para essa faixa, o que pode indicar que não há registro significativo de pessoas dessa faixa etária no setor de telemarketing ou afins em Arapiraca;

- **18 a 24 anos (Saldo = 733):** Esta faixa etária apresenta um saldo positivo de **733** vagas. Isso sugere que o setor de telemarketing em Arapiraca atrai um número significativo de jovens adultos. A faixa etária de 18 a 24 anos é tipicamente dominada por pessoas em busca do primeiro emprego ou ingressando no mercado de trabalho, o que é comum no setor de telemarketing, que costuma ser uma porta de entrada para o mercado de trabalho;

- **25 a 29 anos (Saldo = -77):** Esta faixa etária apresenta uma redução no saldo de **77** vagas. Isso pode indicar uma diminuição do número de operadores de telemarketing nessa faixa etária, possivelmente devido à rotatividade do setor ou a uma transição para outros tipos de emprego à medida que as pessoas ganham mais experiência e buscam estabilidade em funções mais qualificadas;

- **30 a 39 anos (Saldo = -1):** A variação de **-1** indica uma leve redução, o que sugere que essa faixa etária também está sofrendo uma diminuição marginal no número de operadores. Pode ser que esse grupo esteja migrando para outras áreas ou saindo do setor em busca de outros tipos de trabalho;

- **40 a 49 anos (Saldo = -3):** A redução de **-3** vagas é muito pequena, mas ainda reflete uma leve diminuição na participação dessa faixa etária no mercado de telemarketing. Isso pode ser associado a fatores como a substituição de postos de trabalho por jovens mais novos ou a busca por empregos com mais estabilidade e benefícios fora do setor;

- **50 a 64 anos (Saldo = 2):** Um pequeno saldo positivo de **2** vagas mostra que há uma pequena inclusão ou manutenção de pessoas dessa faixa etária no setor. O telemarketing pode ser uma alternativa viável para essa faixa etária, considerando a flexibilidade de horários que o setor pode oferecer;

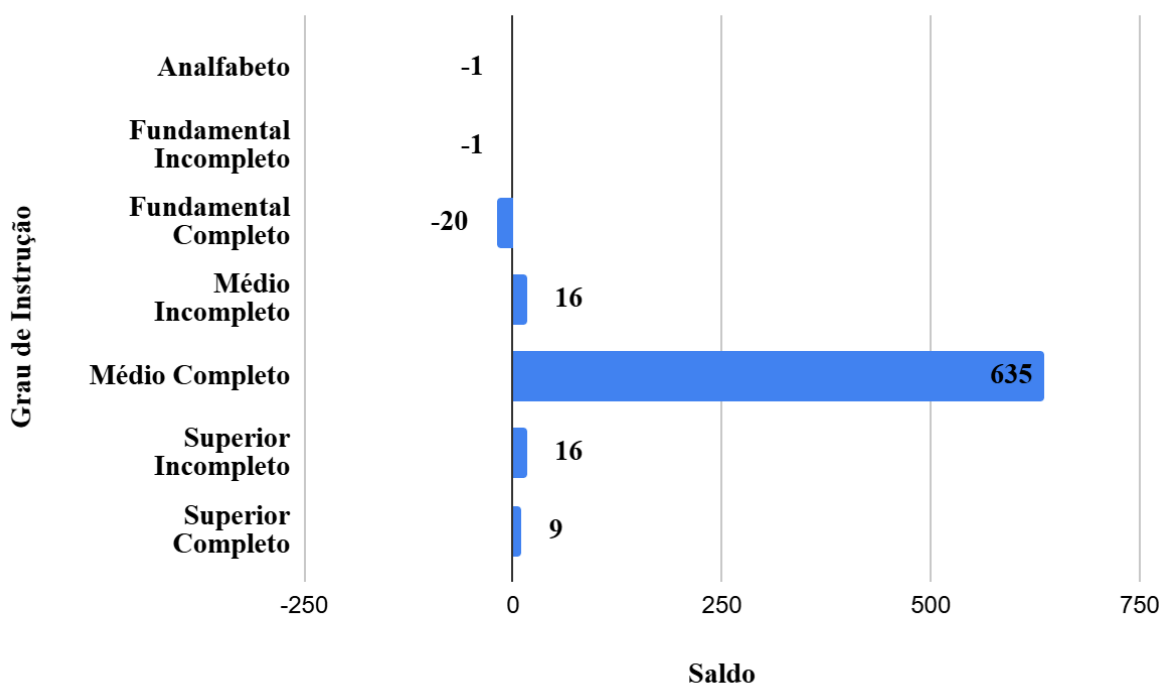
- **65 anos ou mais:** Não há dados disponíveis para essa faixa etária, mas é possível que o número de trabalhadores acima de 65 anos seja muito baixo ou inexistente no setor, dado que é mais comum que as pessoas dessa faixa etária estejam aposentadas ou em atividades mais informais.

Em terceira e última análise, cabe mencionar o grau de instrução para Arapiraca neste nicho, a grande maioria das vagas está concentrada em pessoas com ensino médio completo. Isso é esperado para o setor de telemarketing, onde as funções são tipicamente destinadas a trabalhadores com o nível de escolaridade exigido para o atendimento ao cliente, vendas e outros serviços administrativos.

Houve, ainda, uma redução significativa de vagas para pessoas com fundamental completo e incompleto, o que pode indicar uma mudança nas exigências do mercado, com uma tendência crescente de qualificação dos trabalhadores. Empresas podem estar priorizando candidatos com ensino médio completo, ou até superior incompleto, devido à busca por maior profissionalização.

Como analisado no infográfico abaixo:

Infográfico 07 - Grau de Instrução em Arapiraca para o grupo de Operadores de telemarketing e afins - Ano 2024:



Fonte: Novo CAGED
Elaboração Própria.

Como constatado pelo infográfico, aponta-se para cada grau de instrução:

- **Analfabeto (Saldo = -1):** O saldo de -1 vagas sugere uma pequena redução no número de analfabetos no setor. Este número não é expressivo, mas pode indicar que a tendência é que o setor de telemarketing em Arapiraca não empregue muitas pessoas sem instrução formal, uma vez que a maioria das funções exige algum nível básico de escolaridade;

- **Fundamental Incompleto (Saldo = -1):** O saldo de -1 também sugere uma leve redução nessa categoria. Embora o setor de telemarketing possa empregar pessoas com escolaridade básica incompleta, é possível que o número de vagas para esse grupo tenha diminuído ou que o mercado tenha exigido um nível mais alto de escolaridade para o ingresso nas vagas;

- **Fundamental Completo (Saldo = -20):** A redução de 20 vagas na categoria de "fundamental completo" indica uma diminuição significativa de postos de trabalho para essa faixa de escolaridade. Isso pode refletir uma demanda por trabalhadores com um nível de educação mais alto, já que muitas empresas do setor de telemarketing passaram a exigir, pelo menos, o ensino médio completo para contratação. A tendência também pode ser de busca por profissionais mais qualificados, com maiores chances de permanecerem no mercado de trabalho;

- **Médio Incompleto (Saldo = 16):** A variação positiva de 16 vagas na categoria de "médio incompleto" sugere que há um aumento de oportunidades para trabalhadores que não terminaram o ensino médio. Isso pode refletir a flexibilidade do setor de telemarketing em contratar pessoas ainda em processo de escolarização, especialmente em um mercado com alta rotatividade, onde a qualificação formal pode não ser um requisito tão rígido. Além disso, a função pode servir como uma oportunidade de entrada para pessoas em fase de conclusão do ensino médio;

- **Médio Completo (Saldo = 635):** O saldo de 635 vagas para pessoas com ensino médio completo é expressivo e reflete a grande maioria das vagas no setor de telemarketing em Arapiraca. O setor tem uma grande demanda por trabalhadores com o ensino médio, o que é consistente com o perfil dessa indústria, já que o ensino médio completo é frequentemente considerado o requisito mínimo para as funções de atendimento ao cliente, vendas e suporte em call centers;

- **Superior Incompleto (Saldo = 16):** O saldo de 16 vagas para pessoas com ensino superior incompleto mostra que há um pequeno número de pessoas com nível superior em processo de conclusão de seus estudos trabalhando no setor. Isso pode indicar que

o telemarketing está começando a atrair profissionais com maior nível de qualificação, possivelmente para cargos de supervisão ou funções mais técnicas, ou até mesmo como uma alternativa enquanto buscam completar seus estudos;

- **Superior Completo (Saldo = 9):** O saldo de **9** vagas para pessoas com ensino superior completo é baixo, indicando que há poucas oportunidades para pessoas com essa qualificação no setor de telemarketing em Arapiraca. Isso sugere que o setor não oferece muitas vagas para cargos que exigem nível superior, possivelmente porque a maioria das funções no telemarketing ainda é voltada para o atendimento ao cliente, vendas e funções administrativas que não demandam uma formação superior formal. Ou, se houver, essas oportunidades são mais limitadas a posições de supervisão ou coordenação.

Abaixo segue a tabela resumo de distribuição de admitidos, desligados e saldo na atividade de teleatendimento em arapiraca diante do acumulado do ano de 2024 de acordo com o CAGED-MTE:

Infográfico 06 - Distribuição de admitidos, desligados e saldo na atividade de teleatendimento - Ano 2024:

	Atributos	Admitidos	Desligados	Saldo
Sexo	Masculino	1.304	938	366
	Feminino	1.746	1.458	288
Faixa etária	18 a 24 anos	2.178	1.445	733
	25 a 29 anos	440	517	-77
	30 a 39 anos	335	336	-1
	40 a 49 anos	81	84	-3
	50 a 64 anos	16	14	2
Grau de instrução	Analfabeto	0	1	-1
	Fundamental Incompleto	0	1	-1
	Fundamental Completo	2	22	-20
	Médio Incompleto	29	13	16
	Médio Completo	2.735	2.100	635
	Superior	179	163	16

Incompleto			
Superior Completo	105	96	9

Fonte: Novo CAGED
Elaboração Própria.

❖ **Rotatividade e implicações institucionais:**

A rotatividade de pessoal, também conhecida como “turnover”, é um fenômeno que afeta diretamente a dinâmica organizacional, os custos operacionais e a cultura institucional das empresas. A frequência com que os colaboradores entram e saem das organizações pode gerar impactos diversos, tanto positivos quanto negativos, influenciando a estabilidade, a produtividade e o clima organizacional. Este capítulo busca discutir os fatores que contribuem para a rotatividade, bem como suas implicações institucionais, abordando também estratégias de mitigação com base na literatura especializada.

De acordo com Chiavenato (2014), a rotatividade é a movimentação de entrada e saída de empregados em uma organização. Esse movimento pode ocorrer por demissão voluntária, demissão involuntária, aposentadoria ou falecimento. A rotatividade é considerada natural até certo ponto, mas quando ocorre de forma elevada, pode sinalizar problemas estruturais ou de gestão.

Segundo Marras (2011), a taxa de rotatividade é um importante indicador de desempenho do setor de Recursos Humanos e pode revelar aspectos como insatisfação dos colaboradores, falhas no processo de recrutamento e seleção, ou até mesmo desajuste entre o perfil dos funcionários e a cultura organizacional.

As causas da rotatividade são múltiplas e inter-relacionadas. Podem ser classificadas em causas internas (decorrentes de políticas e práticas da própria organização) e externas (relacionadas ao mercado de trabalho, conjuntura econômica, entre outras). Entre os fatores internos, destacam-se: clima organizacional desfavorável; ausência de plano de carreira; gestão ineficaz de pessoas; salários e benefícios abaixo do mercado; falta de reconhecimento e valorização.

Conforme Dutra (2012), a ausência de uma política de gestão de talentos clara contribui significativamente para a evasão de profissionais qualificados. Já os fatores externos incluem oferta de oportunidades no mercado, mudanças econômicas e tendências setoriais. A rotatividade acentuada tem reflexos diretos na estrutura e na cultura institucional das empresas. Entre os principais impactos, destacam-se:

<i>Perda de conhecimento organizacional:</i>	A saída de profissionais experientes implica na perda de capital intelectual, que muitas vezes não é devidamente registrado ou transferido (DAVENPORT; PRUSAK, 1998);
<i>Aumento de custos operacionais:</i>	Segundo Chiavenato (2014), os custos de desligamento, recrutamento, seleção, treinamento e integração de novos colaboradores podem ser significativos;
<i>Comprometimento da imagem institucional</i>	Altos índices de rotatividade podem prejudicar a reputação da empresa, tanto entre candidatos quanto entre stakeholders;
<i>Desmotivação dos funcionários remanescentes:</i>	A constante saída de colegas pode gerar insegurança, aumento de carga de trabalho e queda no moral da equipe (BERGAMINI, 1997).

A retenção de talentos requer ações estratégicas que vão além da remuneração financeira. Algumas práticas recomendadas são:

- Investimento em programas de desenvolvimento profissional;
- Implantação de políticas de reconhecimento e valorização;
- Adoção de práticas de escuta ativa e feedback contínuo;
- Criação de um ambiente de trabalho positivo e saudável.

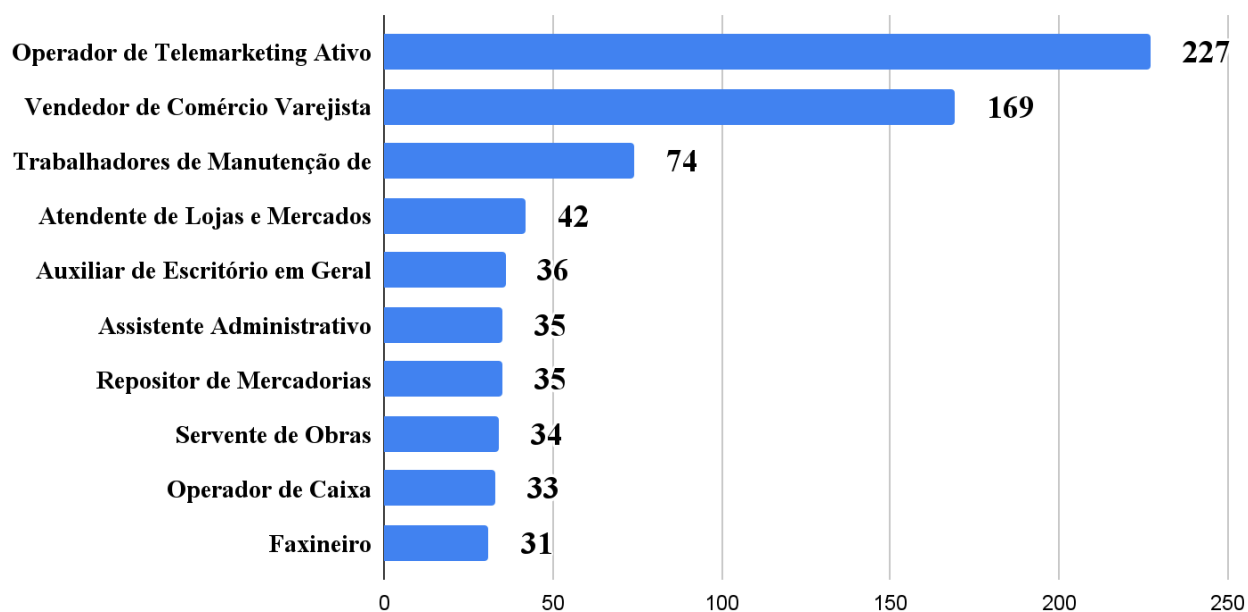
Para Robbins (2010), o engajamento dos colaboradores é fortemente influenciado pela qualidade da liderança e pela percepção de justiça nas relações de trabalho. Assim, líderes preparados e políticas transparentes podem reduzir significativamente a rotatividade.

A rotatividade de pessoal é um fenômeno complexo que exige análise cuidadosa por parte das organizações. Suas implicações institucionais vão além dos custos financeiros, atingindo a estrutura, a cultura e a imagem da empresa. A compreensão das causas e a implementação de políticas eficazes de retenção são fundamentais para promover a sustentabilidade organizacional e a vantagem competitiva.

❖ **Política Públicas na Casa Integrada do Trabalhador e Empreendedor (CITE):**

De acordo com os dados da BGI^{mo} no ano de 2024 houve 936 trabalhadores inscritos no ano de 2024 para o mercado de trabalho dentro da Casa Integrada do Trabalhador e Empreendedor - CITE, no qual se destaca a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) dos operadores de telemarketing ativo e receptivo com 227 inscritos, como mencionado no infográfico abaixo:

Infográfico 08 - Trabalhadores inscritos ano 2024 na CITE Arapiraca:



Fonte: BGImo - MTE

Elaboração Própria.

Menciona-se por fim que das vagas ofertadas para trabalho no ano de 2024, a CITE deteve 49,21% (1448 vagas) para a área de serviços e 31,20% (918 vagas) para a área do comércio de acordo com a Base de Intermediação de Mão de Obra do Sine Municipal de Arapiraca.

❖ **Considerações finais:**

O presente boletim permitiu evidenciar que o setor de teleatendimento tem desempenhado papel central na estruturação do mercado de trabalho formal no município de Arapiraca, consolidando-se como uma das atividades mais representativas na geração de postos de trabalho no setor de serviços. Com um estoque que saltou de 2.122 trabalhadores em 2020 para 5.875 em 2024, o segmento demonstra trajetória de crescimento sustentado em termos quantitativos.

Todavia, a análise longitudinal dos saldos líquidos revela uma tendência de declínio no ritmo de geração de empregos: de um pico de +1.230 em 2021 para apenas +576 em 2024, apesar do volume recorde de admissões. Essa discrepância indica uma alta rotatividade, reforçada pelo crescimento paralelo nos desligamentos, o que pode sinalizar precarização das relações de trabalho, insatisfação com condições laborais, falta de perspectivas de ascensão profissional ou ausência de políticas internas de retenção de talentos.

Do ponto de vista do perfil dos trabalhadores, nota-se que o setor continua sendo um espaço de forte inserção da juventude: o saldo positivo de +733 na faixa de 18 a 24 anos representa mais de 112% do saldo total da atividade no ano. Isso reflete o caráter de porta de entrada do teleatendimento no mercado formal, mas também aponta para a ausência de perspectiva de permanência, uma vez que as demais faixas etárias apresentam saldos negativos ou praticamente estáveis, sugerindo evasão após poucos anos de atuação no setor.

Em termos de escolaridade, a predominância de pessoas com ensino médio completo (635 de saldo) reforça a ideia de que as empresas do segmento vêm priorizando trabalhadores com nível mínimo de qualificação. A tímida inserção de profissionais com ensino superior — completo ou incompleto — e a redução de vagas para aqueles com apenas o ensino fundamental indicam uma segmentação do setor quanto às exigências de escolarização, podendo refletir também os perfis buscados pelas empresas de call center instaladas na região.

Outro ponto relevante diz respeito ao papel da Casa Integrada do Trabalhador e Empreendedor (CITE), que, no ano de 2024, contabilizou mais de 900 trabalhadores inscritos, sendo os operadores de telemarketing ativo e receptivo o grupo mais demandado. Isso indica que o setor público municipal tem atuado de maneira estratégica na intermediação de mão de obra para suprir a demanda do segmento, o que fortalece o elo entre políticas públicas de emprego e as dinâmicas reais do mercado de trabalho.

Contudo, os dados também suscitam preocupações institucionais com a elevada rotatividade do setor, o que traz impactos negativos tanto para as empresas quanto para os trabalhadores. Como destacam autores como Chiavenato, Marras e Bergamini, esse turnover excessivo compromete a transferência de conhecimento, eleva custos operacionais, fragiliza o clima organizacional e afeta diretamente a imagem institucional. Portanto, torna-se urgente que empresas e órgãos públicos articulem estratégias de valorização, formação contínua, melhoria nas condições laborais e estímulo à permanência no setor.

Finalmente, é importante destacar que o setor de teleatendimento, apesar dos desafios, configura-se como um campo estratégico para a inclusão produtiva, sobretudo de jovens e trabalhadores com escolaridade intermediária. Sua manutenção como polo dinâmico de empregos depende da capacidade coletiva de enfrentar os obstáculos apontados neste boletim, fomentar ambientes de trabalho mais saudáveis, fortalecer mecanismos de intermediação pública de mão de obra e ampliar oportunidades de qualificação e progressão funcional para os trabalhadores.

❖ **Glossário:**

CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados): É um registro administrativo do Ministério do Trabalho, de periodicidade mensal e que contém as declarações de estabelecimentos com movimentação (admissões ou desligamentos) prestada até o dia 7 do mês subsequente à movimentação;

Classificação Brasileira de Ocupações (CBO): Tem por finalidade a identificação das ocupações no mercado de trabalho, para fins classificatórios junto aos registros administrativos e domiciliares, não se estendendo às relações de trabalho;

Emprego formal celetista: com base no Caged, corresponde aos vínculos empregatícios com carteira de trabalho assinada, ou seja, os contratos de trabalho regidos pela Consolidação da Legislação Trabalhista (CLT);

Operador de telemarketing (CBO 4223): Atende usuários, oferece serviços e produtos, presta serviços técnicos especializados, realizar pesquisas, fazer serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes. Pode ser classificado como Operador de telemarketing ativo (CBO 4223-05), Operador de telemarketing ativo e receptivo (CBO 4223-10), Operador de telemarketing receptivo (CBO 4223-15) e Operador de telemarketing técnico (CBO 4223-20);

Supervisor de telemarketing e atendimento (CBO 4201-35): Supervisiona diretamente, lidera e motiva uma equipe de operadores de telemarketing e atendimento; planeja e administra o trabalho da equipe, definindo rotinas de trabalho, técnicas de abordagem de clientes e informantes e estratégias para cumprimentos de metas e prazos, identificando prioridades e suprindo materiais e equipamentos para execução dos serviços, bem como o seu desenvolvimento profissional;

Saldo do emprego: resultado da diferença entre admissões e desligamentos nos estabelecimentos declarantes do Caged. Indica o emprego efetivamente criado no período.

Referências Bibliográficas:

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1997;

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Novo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Novo CAGED)*. Brasília: MTE, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/emprego-e-renda/estatisticas/novo-caged>. Acesso em: 29 maio 2025;

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Painel de Informações da Aprendizagem*. Brasília: MTE, 2024. Disponível em: <https://bi.mte.gov.br/bgcaged/aprendizagem>. Acesso em: 29 maio 2025;

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014;

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998;

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2012;

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Arapiraca (AL)*. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/al/arapiraca/panorama>. Acesso em: 29 maio 2025;

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011;

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). *DataSebrae – Painel de Dados*. Brasília: SEBRAE, 2024. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/>. Acesso em: 29 maio 2025.