



Você está recebendo o Boletim Digital semanal da FENATTEL, que também irá circular com edições extras de acordo com a dinâmica do movimento sindical dos trabalhadores em Telecom.

Faturamento das empresas de teleatendimento cresceu em 2016

A campanha salarial é uma etapa de real importância para as organizações sindicais. É o momento de luta coletiva para negociar com os representantes dos patrões as reivindicações dos trabalhadores. Neste contexto, é preciso definir os objetivos estratégicos e se cercar de informações concretas sobre a realidade do setor.

De acordo com os dados apurados pela subseção do DIEESE na FENATTEL, no ranking das maiores empresas de teleatendimento o faturamento total estimado para 2016 é de R\$16.712.105.816, uma variação de 7,8% em relação a 2015. O número do faturamento alcançado em 2015 foi de R\$15.501.443.109.

“Estou extremamente satisfeito com o nosso desempenho em 2015, quando atingimos nossas metas de lucratividade, apesar de um ambiente macroeconômico muito desafiador no Brasil”, esta afirmação foi feita pelo Diretor Executivo da Atento em 2015. A empresa encerrou 2015 com US \$ 238 milhões em liquidez.

Nos três últimos meses de 2016, a Atento obteve melhoria do perfil de crescimento no Brasil e manteve crescimento nas Américas. Houve, ainda, crescimento de dois dígitos com clientes não-Telefônica. A empresa ampliou a relação com a Telefônica, em novo contrato com a Vivo no Brasil. Outro dado que evidencia o ótimo momento da Atento é a aquisição da R Brasil, líder no mercado de cobranças no Brasil.

Evolução do setor de teleatendimento

Ranking – principais empresas

empresa	faturamento 2015	crescimento 2014-2015	PA's	número de operadores
1 CONTAX	3.445.000.000	-7,6%	ND	74.633
2 ATENTO BRASIL	3.321.771.000	8,0%	32.389	ND
3 ALMAVIVA	921.500.000	31,3%	ND	29.751
4 ALGAR TECH	905.400.668	11,0%	ND	10.782
5 AEC	865.675.000	19,5%	9.275	21.847
6 TELEPERFORMANCE**	701.273.000	7,5%	ND	ND
7 FLEX CONTACT CENTER***	448.313.765	140,8%	6.900	8.254
8 PASCHOALOTTO	349.000.000	22,5%	4.000	5.522
9 CSU CONTACT	230.700.000	11,1%	5.349	5.817
10 TEL	220.000.000	28,7%	5.077	7.630
11 DATAMÉTRICA	185.001.095	110,9%	1.440	5.005
12 TMKT	177.519.020	14,4%	4.500	5.991
13 CALLINK	164.600.000	8,5%	2.787	3.478
14 SITEL	147.208.506	12,5%	931	2.847
15 AÇÃO CONTACT CENTER	110.942.640	30,4%	2.000	2.245

Conforme a apuração, em 2015 a Contax apresentou encerramento (total ou parcial) de 19 unidades operacionais, com renegociação de dívidas. Ainda assim, conquistaram importante cliente de telecomunicações e as receitas da empresa, em 2015, no Brasil representaram 70% do total do grupo.

No terceiro trimestre de 2016 a Contax apresentou lucro líquido positivo de R\$ 73,9 milhões, ante prejuízos nos trimestres anteriores. As receitas tiveram diminuição do volume, parcialmente compensada pelo ingresso de clientes

importantes do setor de telecom e bancário.

Mesmo em um contexto conturbado, as empresas de telecomunicações conseguem obter seus lucros e resultados positivos. O trabalhador, aquele que contribuiu de modo efetivo para o enriquecimento das empresas merece ter seu trabalho reconhecido.

É aqui que os sindicatos representarão o teleoperador, em busca da valorização do seu salário, benefícios e melhores condições no ambiente trabalhista.