



## **GREVE NOS CONTACT CENTERS:** **UM NÃO EVENTO ÓRFÃO DE FUNDAMENTOS**

Os media têm vindo a dar cobertura informativa a uma greve nos Contact Centers, que ocorreria nos dias 24, 25 e 31 de dezembro e 1 de janeiro.

A APCC obteve junto dos seus Associados a informação de que essa alegada greve não teve qualquer expressão nas suas operações, nos dias 24 e 25, como por certo não terá também nos dias 31 e 1.

As afirmações produzidas por representantes sindicais nos media para justificar a aludida greve, são no mínimo inexatas, quando não totalmente erróneas.

Assim, para repor o rigor dos factos e tomando como referência os dados do mais recente Estudo de Benchmarking, recolhendo informação de 932 operações, relativamente a 2020, podemos afirmar que:

- O salário base médio dos Agentes era de 869,09€ e o dos Supervisores era de 1.025,66€. Não é correto afirmar que todos recebem salário mínimo.
- 51% dos mais de 100.000 Colaboradores do Setor têm contrato sem termo e 43% têm contrato a termo; a utilização de trabalho temporário -5% - é residual, plenamente justificável pela natureza pontual de algumas tarefas. Não é correto afirmar que impera o trabalho temporário.
- 68% das operações recorrem aos serviços de Outsourcers. As Empresas de Outsourcing não são meros fornecedores de Recursos Humanos, são prestadores de serviços especializados de gestão integrada de Contact Centers. Não é correto afirmar que são Empresas de trabalho temporário.
- A satisfação média dos Colaboradores é de 82%, conforme os inquéritos de satisfação realizados. Seria impensável este resultado num Setor que correspondesse ao que se afirmou nos media.
- 57% dos Colaboradores dos Contact Centers têm formação superior, não sendo correta a afirmação que são mais de 80% licenciados.

Os Contact Centers desempenham tarefas hoje indispensáveis para o sucesso das Empresas e Instituições, o que se evidenciou durante a pandemia. O Setor tem importância relevante para o Emprego e para a Economia, sendo um exportador de serviços e tecnologia.

A APCC não poderia deixar de defender esta Indústria, quando os media dão eco a críticas injustas e incompreensíveis por parte de quem, trabalhando no Setor, deveria ter como primeira obrigação a defesa do seu prestígio, que é o prestígio dos que trabalham nos Contact Centers.

Não se negando a possibilidade de algumas das críticas poderem ter algum fundamento, há que afirmar que se tratarão de casos muito pontuais, constituindo uma minoria insignificante, na qual o Setor não se revê e com a qual não pode ser confundido.

A APCC manifesta total disponibilidade para um debate sério sobre o Setor, em qualquer fórum ou meio, sempre que para tal seja solicitada.

**Para mais informações: Ana Ferrada 915 305 446**