

Contact Centers

APCC pede audiência com grupos parlamentares

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) pediu, na passada sexta-feira, uma audiência com os grupos parlamentares, com o intuito de dar a conhecer a realidade de um setor fulcral para a economia nacional e que emprega já mais de 100 mil pessoas.

A APCC conta atualmente com 79 associados, entre os quais se encontram grande parte das maiores empresas nacionais.

Sendo sua vocação a defesa dos seus associados e do prestígio da sua atividade e a difusão das boas práticas no setor, a APCC vem, assim, expressar a sua consternação relativamente às notícias que têm vindo a ser veiculados na Comunicação Social, sobretudo, intervenções que vêm sendo feitas na Assembleia da República.

Para citar alguns exemplos apenas, dizer que “em 2018 a faturação do setor triplicou e as pessoas ganham menos” ou que nesta atividade trabalham “80.000 pessoas desprotegidas”, ou ainda que “predominam as contratações em regime de trabalho temporário”, é produzir afirmações erróneas ou, no mínimo, de abusiva generalização.

A APCC manifesta, assim, a sua total disponibilidade para prestar todos os esclarecimentos que os deputados da Assembleia da República entendam necessários sobre o setor.

Apesar de persistir ainda uma imagem negativa sobre os Contact Centers em Portugal, associada a formas de contratação precária de colaboradores com boa qualificação desempenhando tarefas pouco qualificadas, com

baixas remunerações e sem perspectivas de carreira, em locais com condições deficientes, os números são claros e vêm contrariar estas ideias. Segundo o Estudo de Caracterização e Benchmarking da atividade de Contact Center em Portugal, realizado em 2018 pela KPMG para a APCC, 32% dos colaboradores do setor têm vínculo efetivo e a percentagem de colaboradores contratados em regime de trabalho temporário era de apenas 5%.

O estudo faz saber também que as qualificações dos colaboradores são, em média, elevadas: 37% têm formação superior, 67% têm o nível secundário e apenas 6% têm o ensino básico. Mas é necessário salientar que, a estas habilitações de base, acresce a formação específica para as funções que vão desempenhar: em média, são necessários 32,6 dias de formação inicial e 162,2 horas de formação ao longo de cada ano.

Por outro lado, de acordo com o mesmo documento, a remuneração média dos colaboradores dos Contact Centers era, em 2018, próximo dos 800 euros para os Agentes e dos mil euros para os Supervisores, o que difere por completo da imagem de pagamento generalizado do salário mínimo. E as perspectivas de carreira não se esgotam no desempenho de funções na cadeia de valor dos Contact Centers, sejam na supervisão, coordenação, formação, qualidade e gestão de operações: 6% dos colaboradores dos Contact Centers são selecionados para o desempenho de outras funções dentro das empresas, fora dos Contact Centers e, em alguns setores de atividade, como a Banca, os Seguros, os Transportes e Viagens e o Turismo, esta percentagem varia entre os 10 e os 14%.

No que diz respeito às instalações em que operam a generalidade dos Contact Centers em Portugal, estas são modelos de ergonomia, proporcionando excelentes condições de trabalho e garantindo espaços adequados para os tempos de intervalo e para as refeições, momentos assegurados por horários precisos, permitindo os necessários momentos de descanso numa função exigente e tão importante para as empresas e para os utilizadores dos seus serviços ou produtos.

Relativamente ao emprego, este setor que registou, em 2017, um volume de negócios de 1,2 mil milhões de euros, emprega já mais de 100 mil pessoas. Os colaboradores dos Contact Centers são predominante mas não

exclusivamente jovens, sendo cada vez mais comum o recrutamento e seleção de colaboradores de escalões etários acima dos 40 anos.

Também o peso do setor nas exportações merece especial atenção. Por um lado, é crescente a importância, volume e disseminação regional de operações de nearshoring, que consiste no atendimento de clientes de várias nacionalidades e idiomas. Em alguns casos podem ser atendidos clientes em quase 40 idiomas diferentes. Esta forma de exportação de serviços tem vindo a crescer significativamente em Portugal devido às nossas condições de atratividade, fundamentalmente ao nível da qualificação dos recursos humanos e das infraestruturas de apoio. De acordo com os dados da Central de Balanços do Banco de Portugal, o montante desta exportação de serviços foi, em 2017, de 304 milhões de euros.

Para mais informações: Rita Vieira - telm. 963463788