



Nota de Imprensa

17 de maio de 2023

“Estudo de Caracterização e Benchmarking”

Lisboa e Porto totalizam quase 3/4 dos Colaboradores do Setor de Contact Centers

A distribuição dos Recursos Humanos da Indústria de Contact Centers, por Distrito e Região Autónoma, continua a concentrar-se principalmente em Lisboa (59,2%), no Porto (15,4%), em Braga (6,1%), em Castelo Branco (3,9%) e em Setúbal (3,6%). As conclusões são do “Estudo de Caracterização e Benchmarking” elaborado pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), em parceria com a Happy Work, que analisa a evolução dos principais indicadores do Setor de Contact Centers.

Apesar de Lisboa e Porto totalizarem quase 3/4 dos Colaboradores do Setor, o seu peso relativo diminuiu de 79,6% (2021) para 74,6%. As regiões que mais beneficiaram com esta redução foram Setúbal (de 1,4% para 3,6%), Castelo Branco (de 3% para 3,9%), Viseu (de 0,5% para 1,2%), Madeira (de 1,7% para 2,3%) e Braga (de 5,6% para 6,1%).

De referir que este estudo, que já vai na sua 18ª edição, faz a análise dos dados de 2022 e conta com a participação de 1.182 linhas de atendimento que empregam cerca de 59,159 Colaboradores, de um universo de 104 mil trabalhadores.

Segundo a análise, 70% das empresas opta pelo outsourcing, sendo que as competências específicas do Outsourcer continuam a ser o principal motivo apontado para o recurso a este modelo.

No que diz respeito à performance dos Contact Centers os tempos médios de resposta melhoraram consideravelmente. As chamadas inbound representam pouco mais de 2/3 do total de chamadas, valor que tem vindo a diminuir, com o crescimento do outbound.

Contratos sem termo continuam a dominar

No que diz respeito aos Recursos Humanos os resultados de 2022 revelam que os contratos sem termo continuam a dominar (55%), enquanto o trabalho temporário representa apenas 5,6% dos contratos e o recurso a recibos verdes, é inferior a 2%. Verificou-se, no entanto, uma subida da taxa média da rotatividade dos Colaboradores, conduzindo à estagnação dos ordenados.

Outro dado relevante diz respeito ao grau académico, com a subida da percentagem de Colaboradores com o Ensino Superior ou frequência (45%). Relativamente à distribuição por género, o feminino continua a predominar tanto nos Operadores (63%), como em Supervisores (56%).

Quanto ao regime de trabalho, a tendência prevalece com o regime híbrido no topo com 38%. De referir ainda a diminuição muito significativa dos Colaboradores que trabalham num regime 100% remoto (de 62% em 2021 para 30% em 2022) e o aumento no regime 100% presencial (de 12% em 2021 para 32% em 2022).

Maioria investe em Robot Process Automation e IA

O estudo mostra que os Contact Centers têm vindo a evoluir tecnologicamente a um bom ritmo. A maior parte dos Contact Centers têm Dialer para Outbound (74%), IVR (72%), Solução de Gravação de Voz e Dados (66%), Solução de Envio Automático de SMS (62%), Ferramentas de Self-care (58%) e CRM (51%).

As tecnologias que apresentam um crescimento sustentado são as de Self-care e Marketing Automation.

No que se refere à adoção de novos canais, os Chatbots e o WhatsApp são os que registaram um maior aumento em relação ao ano passado. Melhorar a experiência do Cliente continua a ser a principal razão para a implementação de canais de atendimento.

Também os Bots, e apesar da sua utilização ter estabilizado, são cada vez mais eficazes a resolver as solicitações dos clientes.

A dificuldade na integração de sistemas e a segurança de informação são os fatores apontados como os maiores desafios na implementação destas soluções, contrariamente ao que se verificava nos anos anteriores em que os custos de implementação eram o primeiro motivo de preocupação.

Das empresas inquiridas, a maioria (55%) já investe em RPA (Robotic Process Automation) e 43% em Inteligência artificial. Também a esmagadora maioria das empresas investe e continuará a investir em soluções Omnichannel (70%).

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 110 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

<https://www.apcontactcenters.org/>