



APCC promove Jantar Debate em Lisboa

“Imagem dos Contact Centers: Realidades e Mitos”

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) vai realizar um Jantar Debate subordinado ao tema “Imagem dos Contact Centers: Realidades e Mitos”, no próximo dia 28 de março, às 18 horas, na sala D. Sancho, no Hotel Real Palácio, em Lisboa.

O objetivo deste encontro é o de desmistificar a imagem deste setor que tem vindo, nas últimas semanas, a ser alvo de duros ataques, que descrevem um ambiente de desorganização, caos e maus tratos aos colaboradores dos Contact Centers, em Portugal.

Esta vaga de fundo chegou também ao Parlamento, começando a surgir iniciativas dos vários quadrantes políticos tendo os Contact Centers como foco de atenção. Recorde-se que a APCC teve já audiências com grupos parlamentares para debater este tema.

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 perspetivas 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 é 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. A estas habilitações de base, acresce ainda 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.

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.

O setor dos Contact Centers registou, em 2017, um volume de negócios de 1,2 mil milhões de euros e emprega já mais de 100 mil pessoas.

A APCC conta atualmente com 80 associados, entre os quais se encontram grande parte das maiores empresas nacionais.

Hotel Real Palácio, Rua Tomás Ribeiro, 115, Lisboa.

Para mais informações: Rita Vieira - telm. 963463788