



## **Gestão de Recursos Humanos perante o Covid-19**

### **Recrutamento, seleção e formação já são feitos de forma remota nos Contact Centers**

O período de confinamento levou a que o recrutamento, a seleção e a formação - quer inicial, quer contínua - dos colaboradores dos Contact Centers passassem a ser feitos online e de forma bem sucedida. Esta é uma das principais conclusões do 5º webinar da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), realizado hoje e intitulado "A Gestão de Recursos Humanos nos Contact Centers perante o Covid-19".

O setor dos Contact Centers conseguiu, mais uma vez, adaptar-se a esta nova realidade, mesmo com 90% dos trabalhadores em regime de teletrabalho. Esta foi a opinião partilhada Edgar Correia, CEO da Connecta, Afonso Carvalho, CEO da Egor, Cláudia Rodrigues, Managing Director da Leads4Sales Portugal, Vânia Delgado, Managing Director da Ucall, Filipe Perdigão Costa, Senior Manager da NOS SGPS e Cláudio Valente, Head of Human Resources do IKEA Portugal.

Outra das ideias que reuniu o consenso dos intervenientes foi a de que, por um lado, o regresso dos colaboradores aos escritórios será feito de forma gradual e atendendo sempre a todas as recomendações da Direção-Geral da Saúde (DGS), mas que, por outro, a partir de agora

o modelo laboral vai passar a ser misto, pelo que vai ser preciso definir quem fica em teletrabalho e quem trabalha fora de casa, tendo sempre em conta as especificidades de cada trabalhador.

Graça Quintas, advogada dos escritórios Sousa Machado, Ferreira da Costa & Associados, sublinhou o facto do código do trabalho não estar a acompanhar estes novos tempos, pelo que julga que terá que haver adaptações em breve. Na sua opinião, aquilo que as empresas precisam é de um regime laboral híbrido (em casa e no escritório), mas o que é certo é que o código laboral prevê apenas que, em regime de teletrabalho, o colaborador trabalhe exclusivamente a partir de casa.

Relativamente às questões colocadas aos 295 participantes deste webinar, é de destacar que 85% fizeram saber que realizaram processos de recrutamento e seleção, desde março, por necessidade de aumento das operações. 64% dos inquiridos disseram que durante a fase de recrutamento e seleção não estiveram presencialmente com o candidato, nem sentiram necessidade de estar. Por último, 42% das pessoas respondeu que, desde que estão em teletrabalho, o volume de formação contínua manteve-se.

Os Contact Centers têm vindo a fazer face a múltiplos desafios devido à situação de emergência sanitária vivida em todo o mundo. Entre as maiores dificuldades, destacam-se os enormes esforços logístico, metodológico e tecnológico que o teletrabalho constituiu, assegurando sempre a manutenção de um serviço de excelência, num quadro de acréscimo generalizado de tráfego e com solicitações frequentemente novas, em relação à tipologia normal.

Recorde-se que o setor dos Contact Centers, em Portugal, conseguiu colocar em teletrabalho mais de 90.000 Colaboradores, mantendo nas instalações apenas cerca de 10% dos seus Recursos Humanos,

cumprindo estas todas as condições de distanciamento social, proteção e rigorosa higienização.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 92 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, o Desenvolvimento Tecnológico, o Comércio, a Consultoria, a Distribuição Postal, a Saúde, a Segurança, a Assistência em Viagem e o Setor Social.

**Para mais informações: Rita Vieira 964363788**