



Nota de Imprensa

12 de março 2024

APCC contesta declarações falsas
por denegrirem todo o Setor dos Contact Centers

Pelo rigor da informação e verdade dos fatos, a APCC contesta as declarações proferidas, no passado dia 26 de fevereiro, durante uma manifestação de trabalhadores de Contact Centers em Lisboa, que resultaram no ataque a um Setor de extrema importância para a economia portuguesa, com forte impacto na criação de emprego e oportunidades para as pessoas. Em plena campanha eleitoral, foram acusadas as Multinacionais que prestam serviços na área dos Contact Centers, instaladas em Portugal, de precariedade salarial. Enquanto Associação que representa a Indústria dos Contact Centers em Portugal, a APCC não pode deixar, perante tais falsidades, de defender um Setor que desempenha tarefas indispensáveis para o sucesso das Empresas e Instituições modernas.

O período de eleições é propício à lógica momentânea e míope, ao aproveitamento político e ao populismo. Tentaram denegrir todo um Setor que paga um salário médio claramente acima dos 900€ e que presta serviços essenciais aos cidadãos. Os serviços prestados pelos Contact Center são uma

ferramenta essencial para qualquer atividade moderna (pós-venda, assistência técnica ou apoio ao cliente), mas também para a população em geral (linhas de apoio saúde pública, por exemplo).

Consciente da importância dos Recursos Humanos no sucesso das suas operações, a APCC, em conjunto com os seus Associados, tem apostado na adoção de Boas Práticas Organizacionais, tanto ao nível social, como ao nível das remunerações e formação, potenciando assim o reconhecimento e valorização dos seus Colaboradores. No contexto atual, em que o recrutamento e retenção de talentos são tão desafiantes, as Empresas têm olhado para as pessoas e apostado na qualificação e no desenvolvimento profissional dos seus recursos humanos, com o intuito final de servir as necessidades, cada vez mais prementes, do Customer Experience.

Em Portugal, esta Indústria é detentora de uma cultura de empreendedorismo, marcada por um elevado dinamismo, inovação tecnológica e inclusão.

De salientar que a Indústria de Contact Centers tem sido uma força motriz na criação de emprego, empregando mais de 104 mil pessoas e faturando cerca de 3 mil milhões de euros, dos quais 1,8 mil milhões de euros se referem à exportação de serviços, o que contribui para o equilíbrio da balança comercial Portuguesa.

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

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 120 Empresas, representando 12 setores da

economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

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