



Salário médio dos operadores sobe 3,5%

Contratos sem termo nos Contact Centers disparam para os 49%

Os contratos sem termo registaram uma forte subida em 2018, tendo passado de 32% em 2017 para 49% em 2018. Este é uma das principais conclusões do Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade dos Contact Centers, em Portugal, apresentado hoje na 15ª edição Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), intitulada “Contact Centers Portugal: A Cornerstone of the Economy”, que se realizou no Centro de Congressos do Estoril.

O documento, que pretende dar a conhecer a realidade deste setor e compreender a tendência de evolução de cada um dos seus aspetos mais marcantes, revela também que agora os contratos a termo se situam nos 41% e

a utilização de trabalho temporário ou a recibos verdes é de 7% e 3% respetivamente.

Por outro lado, em 2018, o valor médio dos salários dos operadores de Contact Center subiu 3,5% face a 2017, tendo passado de 769 euros para 796 euros. Os setores em que se verificaram as remunerações médias mais elevadas foram os bancos com 912 euros, as telecomunicações com 845 euros e a assistência em viagem com 830 euros. Já os valores médios mais baixos registaram-se na saúde com 612 euros, correios e distribuição expresso 700 euros e utilities com 708 euros.

Também o salário médio dos supervisores de Contact Center registou uma subida entre 2017 e 2018, de 971 euros para 1045 euros, um acréscimo de 7,7%. Os setores onde se verificaram médias mais elevadas foram os bancos (1163 euros), assistência em viagem (1130) e o comércio (1055). Já os ordenados mais baixos verificaram-se na saúde (697 euros), utilities (860 euros) e turismo (990 euros).

Estes são dados que vêm confirmar a forte aposta dos Contact Centers nos recursos humanos, uma vez que estes constituem o seu ativo mais importante. Recorde-se que o setor dos Contact Centers emprega já mais de 100 mil pessoas.

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma Associação Empresarial constituída por 82 Empresas, que representam 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

Para mais informações: Rita Vieira - telm. 963463788