

Estudo de Caracterização e Benchmarking do Setor

Mais de um terço dos colaboradores de Contact Centers tem formação superior

Mais de um terço dos colaboradores de contact centers possui formação ao nível do ensino superior, um número que subiu de 32%, em 2016, para 37%, em 2017, segundo o “Estudo de Caracterização e Benchmarking” da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC). A maioria dos colaboradores (57%) possui formação ao nível do ensino secundário e apenas 6% tem o ensino básico.

O estudo, realizado pela KPMG, com o intuito de dar a conhecer a realidade do setor e compreender a tendência de evolução de cada um dos seus aspetos mais marcantes foi apresentado hoje, no Centro de Congressos do Estoril, na 14ª edição da Conferência Internacional da APCC, subordinada ao tema “Contact Centers Challenge: What we are and what we’ll be”. Segundo o documento, cerca de 50% dos colaboradores de Contact Center trabalha em regime de contrato a termo, seguido de 32% de colaboradores que têm contrato sem termo e de apenas 5% que se encontra em situação de trabalho temporário.

Em termos salariais, em 2017, o valor médio dos ordenados dos operadores de contact centers foi de 769 euros e o ordenado bruto médio mensal dos supervisores de 971 euros.

No que diz respeito à formação profissional dos operadores, em média, são necessários cerca de 33 dias para formar um novo colaborador, de forma a poder trabalhar de forma autónoma num contact center. Já o número médio de horas de formação anual por operador (incluindo reciclagens), no ano passado, foi de 162 horas.

O estudo anual de Caracterização e Benchmarking da atividade dos Contact Centers em Portugal foi realizado entre 17 de janeiro e 16 de fevereiro, com base num inquérito online a 89 linhas de atendimento, de diferentes setores de atividade.

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma associação empresarial constituída por 72 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