



## **Contact Centers: Estudo de Caracterização e Benchmarking 2021**

### **Ordenados e contratos sem termo sobem em ano de pandemia**

O ordenado bruto médio mensal dos operadores de Contact Centers aumentou de 806.18 euros, em 2019, para 869.09 euros, em 2020. Também a percentagem de colaboradores com contratos sem termo subiu, em 2020, de 46% para 51%. Esta foi uma das principais conclusões do Estudo de Caracterização e Benchmarking sobre o setor apresentado, esta tarde, na **[17ª Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers \(APCC\)](#)**, intitulada "How Much Have We Changed? How Different Will We Become?".

Amanhã, o segundo e último dia do evento - que vai decorrer também de forma remota, entre as 14h e as 18h - vai contar com a presença do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, João Torres.

Segundo o Estudo de Benchmarking, realizado pela APCC em conjunto com a everis, os setores que registaram ordenados mensais médios mais elevados foram o dos Correios e Distribuição Expresso (1.158 euros), Bancos e Instituições Financeiras (961 euros) e Assistência em Viagem (851 euros). Já os valores mais baixos foram registados nas Telecomunicações (635 euros), Turismo (635 euros) e Administração Pública (675 euros). Estes montantes correspondem apenas às remunerações base, pelo que não têm em conta a parte variável associada.

Ainda no que diz respeito aos vínculos laborais, houve uma diminuição de 45% para 43% de colaboradores com contratos a termo e de 8% para 5% com contrato temporário. Também a percentagem de trabalhadores a recibos verdes registou uma descida de 0,7% para 0,4%.

Neste estudo, que tem como objetivo analisar a evolução dos principais indicadores do setor dos Contact Centers, participaram 932 linhas de atendimento, um aumento da amostra em 210 linhas em relação a 2019.

Este primeiro dia de Conferência da APCC ficou marcado também pela intervenção do ex-Secretário de Estado do Turismo, Adolfo Mesquita Nunes, subordinada ao tema "O mundo está a mudar e depressa. Para melhor ou para pior?". Na sua opinião, a melhoria das condições de vida registada nas últimas décadas ficou a dever-se, sobretudo, à globalização. Esta é um instrumento de riqueza que tem permitido crescer em termos económicos e retirar da

pobreza 37 mil pessoas por dia. Segundo Mesquita Nunes, um mundo fechado é um mundo mais pobre, mais favorável à desproteção social, ao populismo e à guerra.

O ex-Secretário de Estado explica que vivemos, atualmente, num mundo dominado pela economia digital e que os seus efeitos transformadores são enormes e trazem muitas oportunidades, nomeadamente em matéria de novos empregos. E, sublinha Mesquita Nunes, o nosso país tem que aproveitar esta mudança: “só assim Portugal pode ser um ator relevante na economia mundial”, pelo que “se trata de um enorme desafio político”.

Amanhã, último dia do Evento da APCC, abrimos a sessão com “The New Era of Talent” por Juan Carlos Cubeiro, Presidente do About My Brain Institute.

Iremos abordar também no painel **“Livro Verde e Comunicações Eletrónicas” a nova legislação do teletrabalho e do e-commerce**, temas de grande atualidade pelo impacto que poderão ter na nossa área de atividade, com o contributo do conceituado escritório de advogados Sousa Machado, Ferreira da Costa e Associados e Jorge Pires, ex-Assessor da Direção da APCC.

Ainda neste segundo dia do evento, ficará ainda a par dos desafios que a pandemia trouxe ao Customer Experience,

pela voz da expert em Experiência do Cliente, Zanna van der Aa.

Por fim, poderá conhecer as tendências futuras dos Contact Centers, um tema que será partilhado por alguns dos principais Outsourcers do mercado: Armatis, Concentrix, Intelcia, Teleperformance e Webhelp, com a moderação da GMtel.

**Os jornalistas que quiserem assistir online à Conferência Internacional APCC 2021, podem enviar-nos um email, dando-nos conta do seu interesse. A APCC enviará, posteriormente, o link para que possam proceder à inscrição.**

**Para saber mais sobre o Programa e os Oradores da Conferência Internacional APCC 2021, clique [aqui](#).**

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 94 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, os Outsourcers, 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**