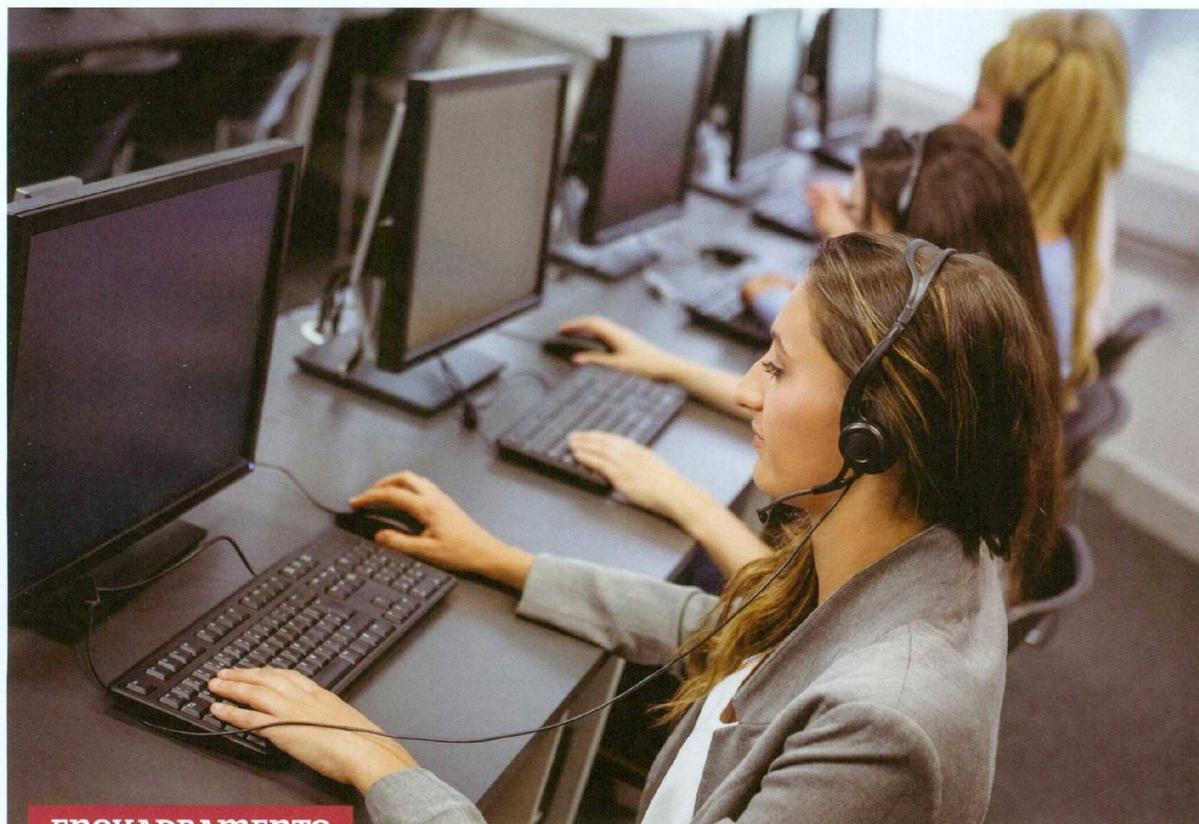




## Especial Contact Center



ENQUADRAMENTO

## OS MITOS URBANOS DE UM SECTOR FULCRAL PARA A ECONOMIA

A relevância dos contact centers para a economia portuguesa expressa-se em várias dimensões, das quais se destacam o crescimento, o emprego e a exportação.

**S**obre os contact centers em Portugal, persiste uma imagem pública geralmente negativa, associada a formas de contratação precária de colaboradores com boa qualificação, desempenhando tarefas pouco qualificadas, com baixas remunerações e sem perspectivas de carreira, em locais com condições deficientes. Mas

analisando a situação real do sector, neste final de 2018 encontramos uma situação bem diferente da imagem pública atrás descrita.

De acordo com a edição de 2018 do Estudo de Caracterização e Benchmarking da actividade de Contact Center em Portugal, realizado pela KPMG para a APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers, 32% dos colabora-

dores do sector têm vínculo efectivo. E a percentagem de colaboradores contratados em regime de trabalho temporário era de apenas 5%. Sobre precariedade, afigura-se que poucos sectores de actividade em Portugal apresentarão melhores credenciais.

Ainda de acordo com aquele estudo, as qualificações dos colaboradores são, em média, elevadas: 37% têm formação

superior, 67% têm o nível secundário e apenas 6% apenas têm o ensino básico. Mas é necessário referir que, a estas habilitações de base, acresce a formação específica para as funções que vão desempenhar: em média, são necessários 32,6 dias de formação inicial e 162,2 horas de formação ao longo de cada ano. Será, por certo, difícil classificar de pouco qualificadas funções que exigem este volume de formação, sem paralelo noutras actividades.

A remuneração média dos colaboradores dos contact centers era, no período observado no referido estudo, próximo dos 800 euros para os agentes e dos mil euros para os supervisores, o que difere da imagem de pagamento generalizado de salário mínimo.

As perspectivas de carreira, por outro lado, não se esgotam no desempenho de funções na cadeia de valor dos contact centers, sejam na supervisão, coordenação, formação, qualidade e gestão de operações. 6% dos colaboradores de contact centers são seleccionados para o desempenho de outras funções dentro das empresas, fora dos contact centers. E em alguns sectores de actividade, como a Banca, os Seguros, os Transportes e Viagens e o Turismo, esta percentagem varia entre os 10 e os 14%.

Por fim, as instalações em que operam a generalidade dos contact centers em Portugal são modelos de ergonomia, proporcionando condições de trabalho excelentes e garantindo espaços adequados para os tempos de intervalo e para as refeições, momentos assegurados por horários precisos, permitindo os necessários momentos de descanso, numa função exigente e tão importante para as empresas e para os utilizadores dos seus serviços ou produtos.

### CRESCIMENTO, EMPREGO E EXPORTAÇÃO

A relevância dos contact centers para a economia portuguesa expressa-se em várias dimensões, das quais se destacam o crescimento, o emprego e a exportação.

## Não pode ser ignorada a importância de um sector que emprega quase 100 mil pessoas em Portugal.

O contributo do sector para o crescimento resulta da indispensabilidade que reveste para a quase totalidade das actividades económicas no nosso país. Quer as empresas prestadoras de serviços, quer as que produzem bens, não podem dispensar o contact center como forma privilegiada, em muitos casos até exclusiva, de contacto com os seus clientes. Nos mercados tão competitivos em que operam as empresas, a qualidade do serviço prestado no atendimento ao cliente pode fazer a diferença entre o sucesso e o insucesso. Um cliente pode mudar de fornecedor de um bem ou de um serviço se lhe foi proporcionado atendimento num padrão de qualidade abaixo da sua expectativa.

No que toca ao emprego, não pode ser ignorada a importância de um sector que emprega quase 100 mil pessoas. De acordo com um Estudo de Dimensionamento, realizado também pela KPMG, eram já 81 615 os colaboradores desta indústria em 2017. Tendo em conta o crescimento dos contact centers em Portugal, que nos últimos anos se tem situado acima dos 10%, o número de 100 mil colaboradores será seguramente ultrapassado em 2019.

Os colaboradores dos contact centers são predominantemente, mas não exclusivamente, jovens, sendo cada vez mais comum o recrutamento e selecção de colaboradores de escalões etários acima dos 40 anos. Também é relevante a dis-

tribuição geográfica dos contact centers pelo território nacional. Ainda de acordo com o Estudo de Dimensionamento, a esmagadora maioria das 64 772 posições de atendimento situam-se nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, mas encontram-se contact centers em quase todos os distritos. Esta disseminação geográfica é particularmente importante nos distritos do interior, criando centenas de oportunidades de emprego e contribuindo assim para combater a desertificação dessas regiões.

O peso do sector nas exportações deverá também merecer atenção especial. Por um lado, é crescente a importância, volume e disseminação regional de operações de nearshoring, que consiste no atendimento de clientes de várias nacionalidades e idiomas. Em alguns casos, podem ser atendidos clientes em quase 40 idiomas diferentes. Esta forma de exportação de serviços tem vindo a crescer significativamente em Portugal devido às condições de atractividade do País, fundamentalmente no que respeita ao nível da qualificação dos recursos humanos e das infra-estruturas de apoio. Outro contributo do sector para as exportações é o resultado da enorme qualidade das empresas que produzem e desenvolvem tecnologia para os contact centers.

Estamos, em síntese, perante um sector cuja importância não pode ser ignorada. Recorrendo ainda aos resultados do estudo da KPMG, o volume de negócios das empresas deste sector foi de 1,2 mil milhões de euros. E aqui foi apenas contabilizada a facturação das empresas prestadoras de serviços, em regime de outsourcing. Haverá de ter também em conta o valor económico das operações desenvolvidas internamente por empresas e instituições que fazem a sua própria gestão, sem recurso a outsourcing – e estas são 47% do total.



**Jorge Pires**

Assessor da Direcção da APCC  
– Associação Portuguesa de Contact Centers