



RETENÇÃO DE TALENTO

Dificuldade em recrutar compromete crescimento dos contact centers

Com um peso relevante nas exportações portuguesas de serviços, a atividade enfrenta atualmente uma guerra pelo talento, diz Jorge Pires, da Associação Portuguesa de Contact Centers.

ALMERINDA ROMEIRA
aromeira@jornaleconomico.pt

A guerra pelo talento está a aumentar em Portugal ao ponto de poder comprometer o ritmo de desenvolvimento futuro de uma atividade, que neste momento assume já um peso significativo nas exportações de serviços. Quem o diz é o assessor da Direção da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), Jorge Pires, fazendo eco das preocupações de todo o setor. "A dificuldade de recrutamento é, neste momento, o principal obstáculo à manutenção da trajetória de crescimento dos *contact centers* em Portugal".

Ao Jornal Económico, Jorge Pires explica que a dificuldade em captar e reter talento "é uma tendência que se vem sentindo com acuidade de há dois, três anos para cá e que continua a agravar-se". Pelas melhores razões. Duas, essencialmente, conforme explica: "A diminuição do desemprego, por um lado, e, pelo outro, a procura cada vez maior por este tipo de serviço."

O efeito conjugado destes dois movimentos tem como resultado uma melhoria dos níveis de remuneração salarial. "Num cenário de quase pleno emprego, a tendência é para que os salários subam, respondendo à pressão da procura", vinca Jorge Pires, adiantando que há, neste momento, já, empresas a pagar acima dos 800 euros, média praticada no setor.

Uma fatia significativa de *contact centers* asseguram em Portugal o atendimento de conglomerados internacionais, através do *nearshoring*, termo que designa a terceirização de uma atividade com salário mais baixo do que o do próprio país. Os *contact centers* predominam nas áreas da grande Lisboa, do grande Porto e no Fundão, mas têm já uma presença muito significativa em muitas cidades do norte do país, assegurando o atendimento em dezenas de línguas estrangeiras.

Jorge Pires diz que a convicção de que a mecanização e a robotização vêm substituir as pessoas sobretudo nos novos setores da economia não se aplica às funções mais com-

plexas. Prova disso é que, apesar do processo de transformação digital em marcha, os *contact centers* estarem a crescer continuamente durante a última década, apresentando nos últimos anos um crescimento de dois dígitos.

Num jantar-debate promovido, esta semana, pela Associação Portuguesa de Contact Centers, subordinado ao tema "Retenção de Talentos e Dificuldade de Recrutamento", Margarida Sousa Uva, senior manager de Human Capital da Deloitte, foi categórica na identificação da problemática: "Estamos a viver uma guerra pelo talento" nos mais diversos setores de atividade. De seguida, apresentou a receita para levar de vencida esta guerra: É fundamental que as organizações se tornem irresistíveis, nomeadamente através da implementação nas empresas de cinco fatores de atratividade: desde logo, o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional; as oportunidades de progressão na carreira; o *package* salarial; a flexibilidade laboral; e a perceção do significado do trabalho.

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma associação empresarial constituída por 75 empresas, que representam 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal. ●

Num cenário de quase pleno emprego como aquele em que vivemos, a tendência é para que os salários subam, respondendo à pressão da procura



D.R.