

Destak

21-01-2019

Periodicidade: Diário

Classe: Informação Geral

Âmbito: Nacional

Tiragem: 70000

Temática: MKT & Publicidade

Dimensão: 398 cm²

Imagem: S/Cor

Página (s): 13

MERCADO LABORAL

'Contact Centers' pedem reconhecimento

APCC - Associação Portuguesa de 'Contact Centers' diz ser urgente reconhecimento das profissões neste ramo com mais de 100 mil trabalhadores em mais de 10 setores

REDAÇÃO
redacao@destak.pt

Alusa, Jorge Pires, da direção da APCC, salienta que, “pela importância do setor e pela sua dimensão, se calhar já se justificava que as categorias profissionais fossem consideradas como tal, até para efeitos estatísticos”, argumentando que, neste momento, um assistente ou operador de atendimento de um 'contact center' é considerado um operador de registo de dados “que não tem nenhuma ligação com aquilo que são as suas funções efetivamente”.

Para o responsável, esta será uma forma de dignificar uma atividade que



Setor dos 'contact centers' em Portugal envolve mais de 100 mil profissionais

tem vindo a sofrer com alguns maus exemplos do passado, mas que neste momento se mantém em franco crescimento e com grandes necessidades de recrutamento.

Assistentes recebem 800€

Entre os 77 associados da APCC, grandes empresas de 'outsourcing' para os mais diversos setores, desde banca, seguros, comunicações e energia, entre outros, em 2018, 34% dos trabalhadores tinham contrato efetivo, 50% contrato a termo e 3% tinham contratos de trabalho temporário. “Não sei se há muitos setores da economia que se possam gabar deste desempenho”, refere Jorge Pires, referindo que o salário médio dos assistentes ronda os 800€.

“Nós, por vezes, temos uma sensação de um tratamento muito injusto para o setor. A preocupação das nossas empresas em assegurar condições aos trabalhadores não é compaginável com o tipo de reputação em Portugal dos 'contact centers', disse. Para Jorge Pires, ainda assim, se existem casos em que se desrespeitam as condições de trabalho dos trabalhadores, eles são graves e devem ser expostos, mas “na esmagadora maioria isso não existe”.