

**Periodicidade:** Diária

**Classe:** Informação Geral

**Âmbito:** Nacional

**Tiragem:** 14000

**Temática:** Sociedade

**Dimensão:** 8197 cm<sup>2</sup>

**Imagem:** S/Cor

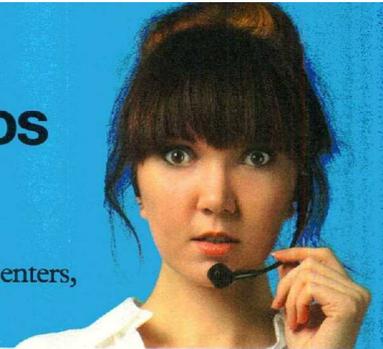
**Página (s):** 1/20 a 27



## Call centers: funcionários à beira de um ataque de nervos

Cátia chegou atender 200 a 300 chamadas por turno. “Recebemos muitas queixas de assédio e pagamentos irregulares”, diz sindicato

Jorge Pires, ex-secretário-geral da Associação Portuguesa de Contact Centers, conta como o setor evoluiu nos últimos 15 anos // PÁGS. 20-27



# **B** ZOOM // TOCA O TELEFONE A TODA A HORA...

Trabalhar num *call center* nem sempre é fácil e por vezes são praticados alguns abusos. O *i* deixa-lhe testemunhos de alguns ex-trabalhadores e do sindicato, numa altura em que se comemora o 15.º aniversário da Associação Portuguesa de Contact Centers.

TEXTOS *Joana Marques Alves*  
FOTOGRAFIA *Dreamstime*

i

10-09-2019

**Periodicidade:** Diária  
**Classe:** Informação Geral  
**Âmbito:** Nacional  
**Tiragem:** 14000

**Temática:** Sociedade  
**Dimensão:** 8197 cm<sup>2</sup>  
**Imagem:** S/Cor  
**Página (s):** 1/20 a 27



**B** Zoom // Telecomunicações

# Call centers. Competências? “Só se for resistência ao stresse e ao abuso”

Mais de 100 mil pessoas trabalham atualmente em *call centers*. O *i* falou com duas que passaram por esta área, que recordam as situações de desgaste por que passaram.

JOANA MARQUES ALVES  
joana.alves@jonline.pt

Em Seia, Cátia atendia entre 200 e 300 chamadas num período de quatro horas. Em Lisboa, Miguel (nome fictício) passava horas sentado, sem falar com ninguém, numa situação permanente de stresse. Estes são dois exemplos de pessoas que trabalharam em *call centers*, um setor que, segundo o Sindicato dos Trabalhadores de Call Centers (STCC), está repleto de situações de abuso.

Miguel trabalhou pouco tempo num *call center* de uma empresa de segurança. O seu trabalho, em regime de *full-time*, consistia em dar apoio a clientes e assegurar que o sistema estava a funcionar corretamente. “As regras são bastantes apertadas, como o próprio trabalho o exige. Não se pode ir à casa de banho quando não estão pessoas suficientes conectadas para o fluxo de chamadas em espera. Falar com os colegas é impossível, pois as chamadas, em certos dias, não param”, conta ao *i*.

Tinha duas pausas de 15 minutos, uma

de manhã e outra à tarde, e uma hora de almoço ou jantar, conforme o horário que estivesse a fazer. Era nessa altura que ia fumar um cigarro e conversava com os colegas. Fora isso, o dia era passado de *headphones* nas orelhas e microfone em frente à boca. “Em média recebia 40 chamadas por dia, consoante a dificuldade do problema a resolver em cada uma das chamadas”, explica.

Miguel saiu do setor há dois anos. Apesar de se dar bem com os colegas e com as chefias, não conseguia lidar com a pressão que lhe era colocada e com o isolamento. “Era uma situação desgastante, tal como muitas outras profissões em que não se gosta do que se está a fazer”, rematou.

Cátia também tinha problemas em lidar com a pressão. “Trabalhei durante dois anos em *part-time* num *call center* da EDP. Saí do *call center* há quatro, depois de conseguir trabalho na minha área de estudos. No entanto, se este novo emprego não tivesse surgido, iria sair na mesma devido ao stresse e à pressão



**Cátia conta ao *i* que chegou a atender entre 200 e 300 chamadas num período de quatro horas**

**Sindicato dos Trabalhadores de Call Centers tenta intervir em todas as situações de abuso que são detetadas**

a que estamos sujeitos e ao salário abaixo da média”, conta ao *i*.

Enquanto trabalhou como operadora de linha de faturação e avarias elétricas, Cátia teve de lidar com milhares de clientes: “Atendia aproximadamente entre 200 e 300 chamadas num período de quatro horas”, recorda. Durante o horário de trabalho, tinha apenas uma pausa de dez minutos. “Era feita uma pressão enorme para a venda de produtos. Quanto mais vendêssemos, mais prémio recebíamos. Ao mesmo tempo estaríamos a contribuir para a qualificação da equipa, que posteriormente recebia o prémio de melhor equipa em vendas”, explicou.

Cátia defende que deve haver uma maior atenção aos funcionários de *call centers* e aos problemas que estes enfrentam: “É uma realidade que está escondida por trás dos ‘grandes ecrãs’ e das redes sociais. Os operadores de *call center* são ‘robôs’ que repetem constantemente a mesma coisa, têm regras de comunicação para o contacto com o cliente e, na maior parte das vezes, são

Periodicidade: Diária

Classe: Informação Geral

Âmbito: Nacional

Tiragem: 14000

Temática: Sociedade

Dimensão: 8197 cm<sup>2</sup>

Imagem: S/Cor

Página (s): 1/20 a 27

76% dos funcionários  
trabalham no serviço  
ao cliente

DREAMSTIME

maltratados e desrespeitados ao telefone. É como se costuma dizer, engolem-se muitos sapos”.

**ASSÉDIO MORAL E PRESSÃO** O Sindicato dos Trabalhadores de Call Centers diz que este é um cenário recorrente no setor. “Desde regras de qualidade e metas impossíveis de cumprir, volumes de chamadas insuportáveis em que não há tempo para recuperar o fôlego, até chefias agressivas e abusos psicológicos. Na nossa opinião, este cenário não é a exceção, mas sim a regra. Neste momento, despedimentos feitos de forma ilegal é uma das coisas que mais temos visto, a par do assédio moral”, conta a direção do sindicato ao *i*.

“Recebemos muitas queixas de assédio moral, de não cumprimento do código laboral e de pagamentos irregulares de salários e prémios salariais. Existem despedimentos ilegais em que empresas utilizam a figura da caducidade do contrato despedindo 20 pessoas agora e contratando mais 20 para a mesma função um mês depois”, acrescenta.

**Miguel não gostava do trabalho que tinha de fazer e sentia que estava numa situação “desgastante”**

**“Recebemos muitas queixas de assédio moral, desrespeito pelo código laboral e pagamentos irregulares”**

“Conhecemos muitos trabalhadores de *call center* que querem manter o seu emprego e que as empresas despedem para não efetivar ou por não estarem a render o mesmo que nos últimos quatro ou cinco anos. Conhecemos também inúmeros casos de pessoas que ao fim de sete ou oito anos no setor e de estarem quatro ou cinco em depressão ou em *burnout* não conseguem mais trabalhar por turnos e com os ritmos que este setor impõe”, refere a direção do sindicato.

Segundo um estudo divulgado pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), em Portugal existem atualmente mais de 100 mil pessoas a trabalhar nesta área. Destes, 76% estão no serviço ao cliente. Em entrevista ao *i*, o porta-voz da APCC disse que hoje em dia é difícil encontrar pessoas com as competências certas, nomeadamente questões ligadas à comunicação (ver págs. 24-27). No entanto, o STCC discorda deste problema: “Dizer que tem a ver com as competências não nos parece verdade. Num *call center*, exceto falar determinado idioma, é raro pedirem

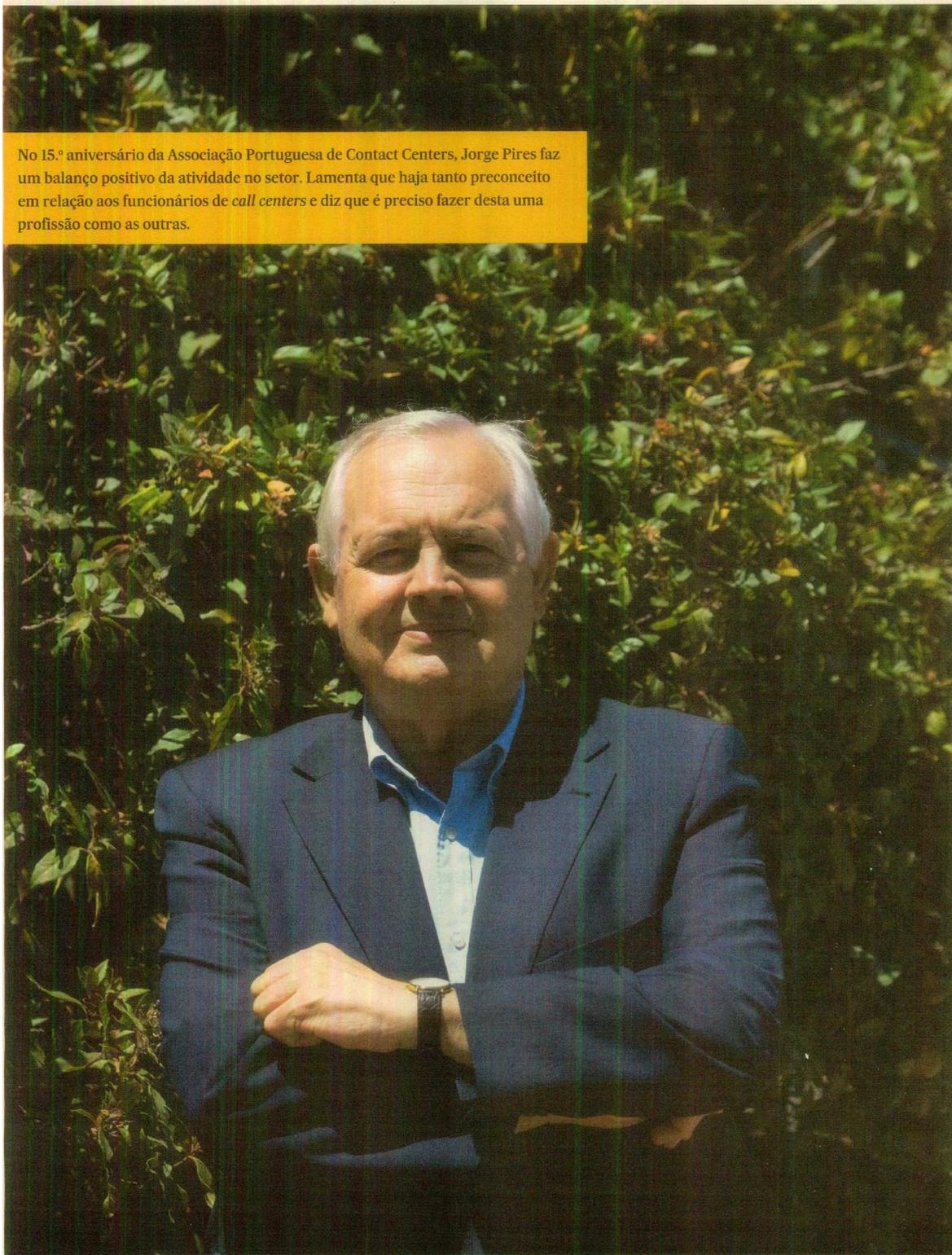
seja o que for como competência. Só se estiverem a falar em resistência ao stress e ao abuso”.

Tal como Cátia explicou, muitos funcionários não dizem nada do que se está a passar, escondendo-se atrás de grandes ecrãs. No entanto, sempre que deteta alguma irregularidade, o sindicato tenta intervir. “Nos locais em que temos delegados sindicais intervimos imediatamente junto da empresa e da Autoridade para as Condições do Trabalho. Mas o papel de um sindicato não pode ficar por aí. Temos desenvolvido a luta no sentido de acabar com o abuso e exigindo respeito, juntando trabalhadores em ações em frente dos edifícios onde trabalham”, explica ao *i*.

O sindicato acrescenta que “no plano mais institucional estamos também a trabalhar para que a nossa atividade seja reconhecida como profissão, tendo ido já uma vez ao Parlamento, aquando da discussão da petição ‘O Trabalho em *Call Centers* é uma Profissão de Desgaste Rápido”, uma posição assumida também pela APCC.

**Periodicidade:** Diária**Classe:** Informação Geral**Âmbito:** Nacional**Tiragem:** 14000**Temática:** Sociedade**Dimensão:** 8197 cm<sup>2</sup>**Imagem:** S/Cor**Página (s):** 1/20 a 27**B** Zoom // Entrevista

No 15.º aniversário da Associação Portuguesa de Contact Centers, Jorge Pires faz um balanço positivo da atividade no setor. Lamenta que haja tanto preconceito em relação aos funcionários de *call centers* e diz que é preciso fazer desta uma profissão como as outras.



**Periodicidade:** Diária  
**Classe:** Informação Geral  
**Âmbito:** Nacional  
**Tiragem:** 14000

**Temática:** Sociedade<sup>2</sup>  
**Dimensão:** 8197 cm  
**Imagem:** S/Cor  
**Página (s):** 1/20 a 27

## Jorge Pires. “Nem toda a gente serve para trabalhar num contact center”

Associação  
 Portuguesa  
 de Contact  
 Centers faz  
 balanço do setor  
 após 15 anos  
 em atividade.

JOANA MARQUES ALVES  
 joana.alves@ionline.pt  
 BRUNO GONÇALVES (Fotografia)  
 bruno.goncalves@ionline.pt

Jorge Pires já foi secretário-geral da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), mas preferiu dar lugar aos mais novos, assumindo a posição de assessor da direção. Continua a dar a cara pela associação, que completa 15 anos de existência, admitindo que o setor goza de má fama, mas dá emprego a cada vez mais pessoas.

**Antes do mais, qual a diferença entre um contact center e um call center?**

Call center é uma definição antiga de um sítio onde se atendiam telefones. Contact center é a definição correta de um sítio onde, além de se fazer isso, são realizadas muito mais interações com os clientes, através de email, chat ou redes sociais. Ou seja, é uma evolução do termo.

E uma evolução do conceito e do funcionamento. O telefone continua a ser a forma predominante de contacto, mas já não é tão maioritário como foi no passado. Mas nota-se que há cada vez mais contactos feitos através das redes sociais? Sim, mas, mesmo assim, cerca de 70% dos contactos continuam a ser feitos por telefone.

**Vou então tentar dizer contact center, mas confesso que vou sempre parar ao call center...**

Não tem problema nenhum. Sempre que disser call center, lembre-se da imagem que eu usei no Parlamento, quando fomos a umas audiências: falar em call center é como chamar chora a um elétrico. (risos) **Quantas pessoas trabalham em contact centers?**

Neste momento, já temos mais de 100 mil pessoas a trabalhar nesta indústria, o que é notável, tendo em conta que em determinadas atividades – como os supermercados – trabalham 100 mil pessoas em Portugal.

**E tem sido um crescimento constante?** Tem sido um crescimento com uma aceleração considerável nos últimos cinco anos.

**A que se deve?**

Fizemos um estudo de mercado, conduzido pela KPMG, há cerca de dois anos e meio, que revelou que em 2017 éramos cerca de 86 mil pessoas a trabalhar no setor. Passados pouco mais de dois anos, já ultrapassámos as 100 mil. Este crescimento extraordinário deve-se ao facto de todos os setores de economia – seja

de comercialização ou de produção de bens ou serviços – terem vindo a sentir a necessidade de estabelecer um contacto privilegiado com os clientes. E, de facto, já há setores onde a única forma de contacto com os clientes que existe é o contact center.

**Pode dar um exemplo?**

O caso da Farfetch. É uma empresa que tem contact center, não tem uma única loja física e, no entanto, é um dos dois únicos unicórnios da Península Ibérica. A necessidade de manter um cliente satisfeito em mercados altamente competitivos leva a que as empresas invistam cada vez mais em ter bons contact centers. Esta, provavelmente, continuará a ser a tendência nos próximos anos. Mas, claro, existem sempre travões ao crescimento.

**E já detetaram algum?**

O travão que temos neste momento é a falta de recursos, a falta de gente. Con-

“Nem toda a gente serve para trabalhar num contact center”

“Usar o termo call center é como chamar chora a um elétrico”

“Atualmente existem mais de 100 mil pessoas a trabalhar em contact centers – o mesmo que nos supermercados de todo o país”

trariamente a outras profissões, não são desprestigiadas como as nossas – nós temos a noção de que existe muita carga de desprestígio por parte da opinião pública em relação a esta atividade –, a verdade é que nem toda a gente serve para trabalhar num contact center.

**O que é preciso?**

As pessoas têm de ter algumas competências que não são tão comuns quanto isso: competências comunicacionais, de escuta ativa, de negociação. Nem toda a gente pode trabalhar nesta área. O que significa que, ao contrário da situação de baixo emprego que vivemos neste momento, na nossa atividade existem muitos postos para preencher. Encontramos contact centers em todos os distritos do país e nas ilhas (com vagas de emprego). Em vários municípios do país, o principal empregador já não é a cáma-

ra, mas sim o contact center. Há contact centers em sítios que nem sequer são capitais de distrito, em pequenas localidades. Para qualquer autarca do interior, a possibilidade de fixar lá uma operação, com 500 a 600 pessoas predominantemente entre os 25 e os 30 anos, é uma oportunidade muito apreciada.

**Voltando à questão da má reputação que referiu há pouco...**

É tão verdade que essa reputação existe como é injusto que exista. Aquilo que se diz, que existem pessoas a trabalhar em caves, a receberem o salário mínimo e com contratos de trabalho temporário, não corresponde à verdade. Todos os anos fazemos um estudo de benchmarking [para avaliar o setor]. A percentagem de pessoas que está a trabalhar em contact centers em regime de trabalho temporário é inferior a 5%. Faz sentido que haja alguma percentagem – num contact center existe sempre a possibilidade de haver tarefas que são pontuais ou sazonais e que não justificam uma contratação mais longa –, mas mais de 30% das pessoas têm contratos efetivos, ou porque trabalham em contact centers próprios ou porque trabalham em outsourcers que já têm um contrato com o cliente há muitos anos e não é possível manter contratos a termo por tempo indefinido.

**E a questão das caves?** Já geri operações e, por isso, tinha de fazer os horários. Eu sei que cumprir horários não é propriamente a coisa mais popular no nosso país, mas quando um contact center estabelece que é preciso estarem lá seis pessoas às 09h00 é porque precisa de seis pessoas àquela hora, não às 09h10.

**Mas o problema são as pausas.** Todos os horários incluem hora de entrada, de saída, um hora para a refeição e dois intervalos de 15 minutos, um de manhã e outro à tarde. Em condições

normais, é esse o tempo que as pessoas têm para ir à casa de banho, fumar um cigarro, conversar com o colega, o que seja. As instalações têm, na esmagadora maioria, espaços próprios para as pessoas estarem nos intervalos, diferentes dos espaços que têm para as refeições. Numa situação de aflição, se alguém precisar de ir à casa de banho fora daquilo que é o seu intervalo normal terá de avisar o seu supervisor que se vai ausentar para que ele saiba que não pode estar a contar com aquela pessoa naquela hora. A noção de que, numa aflição, não deixam a pessoa ir não me passa pela cabeça. Eu já tenho tido conversas com pessoas de sindicatos que trazem uma resma de histórias de queixas, mas aquilo que lhes digo é que com a dificuldade de recrutamento que há nesta atividade, se conhecerem, de facto, pessoas que estejam a ser tratadas dessa forma, avisem-nas de que existem imensos sítios onde podem trabalhar e onde isso não acontece.

**Mas não tentam averiguar a veracidade dos testemunhos? Não tentam perceber o porquê de existirem estas críticas?**

A associação não tem funções de atuação policial. Aquilo que posso assegurar é que os nossos 84 associados são empresas onde este tipo de coisas não acontece. O país é muito grande, há muitas operações de muitas dimensões e eu admito que possa pontualmente existir alguma operação onde se passem as coisas de que ouvimos falar. Costuma dizer-se que as pessoas prudentes não põem a mão no fogo. Eu também não ponho. Mas, tanto quanto eu tenho conhecimento, os nossos associados têm um comportamento exemplar nesses aspetos. Alguém que esteja a ser tratado nas condições acima referidas e que persiste em supor esse tratamento deve ser classificado como masoquista. Com tantas oportunidades que tem de mudar para sítios onde nada disso acontece, eu acho muito estranho que persista em sofrer esse tipo de coisas.

**E em relação à remuneração?**

A remuneração média é de cerca de 800 euros. Se me perguntar se é um vencimento baixo, eu digo-lhe que sim. É uma remuneração baixa para o nível de qualificação da função. Mas está a crescer e tenderá a crescer cada vez mais nos próximos tempos em função até desta escassez de recursos. Nós temos na associação uma enorme preocupação com a difusão e a garantia das boas práticas na atividade desta indústria. Por esse motivo, temos

continua na página seguinte >>

**Periodicidade:** Diária  
**Classe:** Informação Geral  
**Âmbito:** Nacional  
**Tiragem:** 14000

**Temática:** Sociedade<sup>2</sup>  
**Dimensão:** 8197 cm  
**Imagem:** S/Cor  
**Página (s):** 1/20 a 27

## B Zoom // Entrevista

Jorge Pires defende que esta não pode ser encarada como uma profissão de desgaste rápido

>> continuação da página anterior

uma metodologia de certificação que foi desenvolvida por uma consultora internacional. O que vamos fazer é, com todas as empresas que nos peçam essa avaliação, visitaremos as suas operações e vamos observar cerca de 160 questões específicas do *contact center* para lhes atribuímos ou não uma certificação. A verdade é que o *contact center* é o rosto das empresas junto dos seus clientes. Pessoas insatisfeitas produzem trabalho de menor qualidade.

**Outra das questões muitas vezes abordada é a da pressão feita sobre os funcionários para conseguirem vendas e determinados objetivos.**

A atividade de *outbound*, de chamadas para o exterior, é de 20%. Dessas, uma parte será vendas. Ou seja, a larga maioria (80%) são chamadas de *inbound* e essas, pontualmente, poderão ser de vendas, mas são vendas com menos pressão porque quem está a ligar é que está a tentar comprar alguma coisa. Isto para dizer que as vendas são um detalhe minoritário na atividade dos *contact centers*. Aqui temos de ser pragmáticos: poderão existir pequenas operações onde este tipo de atividade seja comum. Nos nossos associados que tenham atividade de *outbound* e que tenham vendas não há esse clima de terror e de pressão. Agora, vender – seja pelo *contact center*, seja na rua, seja no balcão de uma loja – envolve sempre alguma pressão, principalmente quando estamos a falar de pessoas que têm uma remuneração com uma componente fixa e uma componente variável. A pressão é capaz de ser fundamentalmente autoinfligida.

**De que forma?**

Os funcionários podem querer atingir o mais alto prémio que é possível. Agora, se essas pressões existem, são totalmente contraproducentes. As pessoas acabam por fazer falsas vendas, vendas que depois voltam para trás porque não era bem aquilo que o cliente queria... Eu também já fui responsável por operações onde se faziam vendas e digo que a pressão nunca é uma boa ideia.

**Esteve no Parlamento aquando da discussão da petição sobre a declaração da profissão de operador de *contact center* como profissão de desgaste rápido, certo?**

Sim. Fomos recebidos por quase todos os partidos e, mesmo entre os partidos de esquerda, eu senti que existia um grande ceticismo em relação à hipótese de considerar esta profissão como profis-

são de desgaste rápido. Tendo em conta a lista de profissões de desgaste rápido que existem neste momento e a lista de profissões que estão na calha para poderem integrar esta categoria, considerar esta profissão de desgaste rápido era, no mínimo, uma coisa provocatória. Estar a equiparar-nos aos mineiros, por exemplo? Temos a reputação de sermos uma profissão onde trabalham predominantemente pessoas entre os 25 e os 40 anos. Isto é verdade. Mas predominantemente é uma coisa, totalmente é outra. Nós temos *contact centers* onde a média de idade é superior aos 55 anos. E funcionam lindamente.

**E isso mostra que não é uma profissão de desgaste rápido.**

Não, não é. É uma profissão desgastante, como todas as que são desempenhadas com rigor, cuidado e profissionalismo. Quando chegamos ao fim do dia não estamos propriamente ansiosos para que o próximo chegue (risos), mas daí até ser considerada uma profissão de desgaste rápido, acho que é um exagero.

**Em fevereiro foi noticiada a existência de propostas do PS, PCP e Verdes para regulamentar e investigar as condições de trabalho neste setor. Sabe se alguma proposta teve seguimento?**

Houve a aprovação e deverão ter descido a uma comissão. Não temos nenhuma informação do andamento deste processo. Aquilo que nós fomos fazer às audiências foi dizer aos partidos que se deve investigar o que se passa nos *contact centers* o mais possível. Quanto mais se investigar, mais se deteta que aquilo que se diz não é o que acontece. Nós estamos na posição dos motoristas de táxi: toda a gente sabe dizer que eles são uns malandros, que andam sempre a roubar

os clientes, mas, na verdade, pondo a mão na consciência, se calhar mais de 90% são pessoas sérias, incapazes de fazer isso. No entanto, não deixam de levar com a fama. Se existisse uma fiscalização profundíssima à sua atuação, se calhar conseguiriam limpar a sua reputação.

**Então consideram que uma investigação poderia ser benéfica para o setor.**

Completamente. E estamos disponíveis para assessorar a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) para disponibilizar moradas, listas de sítios onde ir, conjunto das regras que existem, tudo, para que não haja a menor dúvida de que estamos completamente descansados em relação aquilo que acontece nas nossas operações. E se há algum sítio onde as coisas estão a correr mal que se atue. Lá está: se fosse um motorista de táxi sério, ficaria satisfeitíssimo por saber que quem anda a dar cabo da reputação da profissão tinha sido apanhado.

**E concordam com a necessidade de implementar regulamentação?**

É uma necessidade fundamental que nós também apoiamos. Existem 100 mil pessoas a trabalhar nesta área em variadíssimas profissões – contrariamente ao que se diz, existe uma carreira num *contact center*. Existem assistentes, supervisores, pessoas que fazem a formação, pessoas que garantem a qualidade, pessoas que fazem auditoria...

**Mas há muita gente que faz efetivamente carreira nesta área?**

Sim. Alguns administradores das empresas começaram como assistentes de *contact centers*.

**A perceção é de que normalmente é um trabalho temporário.**

Há duas fontes fundamentais de recrutamento para a nossa atividade. Uma é o modelo do estudante universitário que quer ter um emprego em *part-time*, que vai contemporizando com o seu curso. Faz a sua carreira escolar e quando chega ao fim, se tem uma saída profissional, abandona o *contact center*. Há outro conjunto de pessoas que trabalham nesta atividade que, de facto, fazem disto carreira. Há muita gente que começou a trabalhar no *contact center* e que neste momento é um quadro superior de um banco ou de uma companhia de seguros porque, quando a empresa precisou de quadros técnicos qualificados, foi procurá-los ao *contact center*. São pessoas que estão atualizadíssimas em relação a todos os processos, ao contacto com os clientes.

**Voltando à questão da regulamentação.**

“Pessoas que são maltratadas e continuam a suportar isso são classificadas como masoquistas”

“A remuneração média é de cerca de 800 euros. Se me perguntar se é um salário baixo, eu digo-lhe que sim”

A nossa profissão não existe na classificação nacional de profissões. Muitas das pessoas que trabalham em *contact centers* estão a trabalhar em empresas onde são classificadas como operadores de dados, ou telefonistas, ou algo do género. Não há justificação para isso.

**Então isto quer dizer que estão 100% do lado dos deputados.**

Nós fomos ao Parlamento apoiar tudo exceto os disparates que se disseram. Houve um deputado que disse no plenário que neste setor existem 80 mil pessoas em perigo.

**Em perigo de quê?**

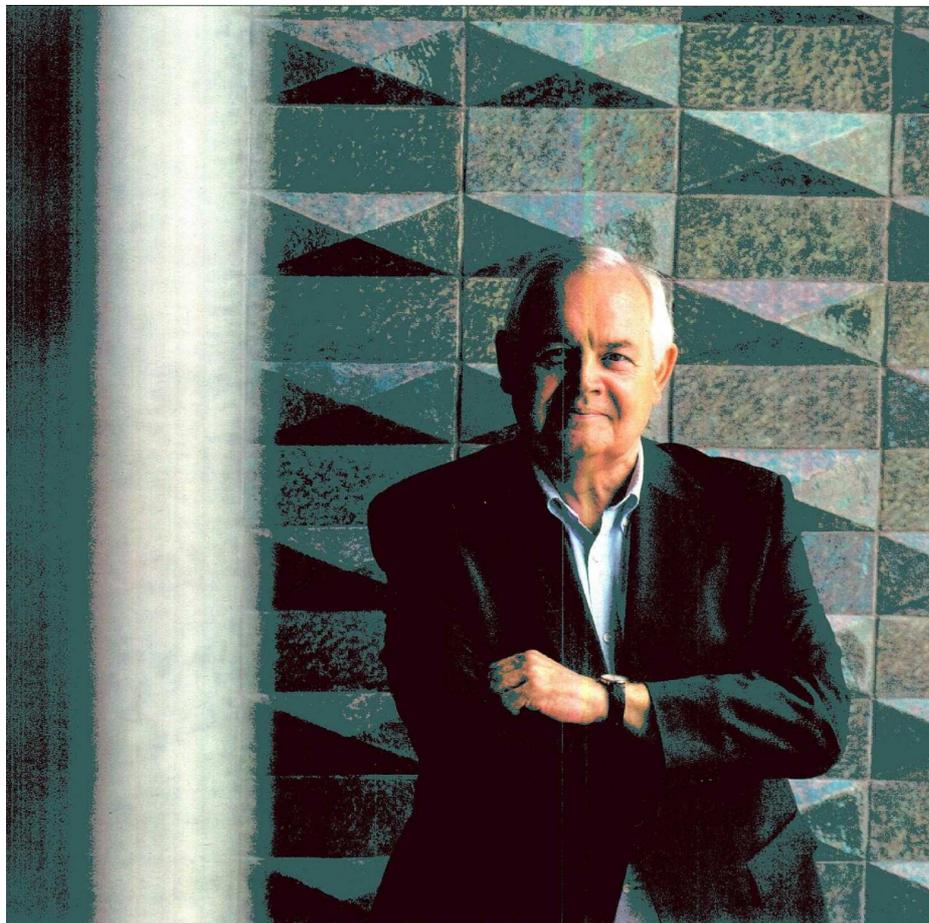
Não disse. Não justificou. Foi uma frase redonda. Ainda por cima, as galerias estavam cheias de gente. Não sei que imagem se pretende dar deste setor.

**De que forma é que este setor é importante para o desenvolvimento da economia?**

Primeiro que tudo, partindo do pressuposto de que o bom desempenho das nossas empresas é bom para a nossa economia, os *contact centers* ajudam ao bom desempenho das nossas empresas. Seja um supermercado que quer vender *online*, uma ourivesaria que quer ter mais clientes, ter um *contact center* melhora a competitividade e os resultados. É uma contribuição importante para a economia e que tem uma característica que é delicada, que é o facto de ser impossível de medir. Eu acho que a maior parte das empresas, depois de colocarem o seu

**Periodicidade:** Diária  
**Classe:** Informação Geral  
**Âmbito:** Nacional  
**Tiragem:** 14000

**Temática:** Sociedade<sup>2</sup>  
**Dimensão:** 8197 cm  
**Imagem:** S/Cor  
**Página (s):** 1/20 a 27



contact center a funcionar devidamente, são capazes de sentir a melhoria que isso tem na sua atividade. Mas daí até conseguirem medir essa melhoria vai uma grande distância.

**Os associados não fornecem dados sobre isso?**

Não. Os nossos associados são empresas que andam em concorrência umas com as outras e, como tal... Entre os nossos associados estão os maiores bancos, as maiores companhias de seguros, as empresas de energia, de telecomunicações, que não são empresas de atividade de neste setor mas que usam *contact centers*, que são geridos, na maior parte dos casos, por *outsourcers*. Portanto, essa

importância que nós temos para a economia é facilmente percebida, mas não é facilmente mensurável. A importância mais direta tem a ver com o nosso impacto na exportação.

**De que forma?**

Existem duas componentes: a do *nearshoring* e da tecnologia. O *nearshoring* consiste na prestação de serviços de *contact center* para o exterior. Por exemplo, uma empresa que tem atividade em 20 países europeus, mas não quer ter 20 *contact centers* espalhados, escolhe apenas um para colocar o seu serviço, que atende as chamadas para todos os outros países. Isso é o *nearshoring*. Temos empresas em Portugal que já fazem do *nearshoring* 70 a 80 por cento da sua atividade. Temos locais onde pessoas de muitas nacionalidades atendem chamadas em 38 idiomas diferentes. O *nearshoring* é o negócio da Torre de Babel. É claramente uma exportação de serviços porque estamos a exportar o serviço de *contact center*. E isso, de acordo com a central de balanços do Banco de Portugal, já representa, em relação aos *outsourcers*, mais de 50% da nossa atividade. Olhando para a central de balanços do país no seu todo temos uma componente de exportação ligeiramente inferior à componente importada, e no caso dos *contact centers* é ao contrário: temos uma componente inferior a 15% de importação e uma componente superior a 50% de exportação de serviços.

**E qual é a outra componente?**

As empresas de tecnologia a operar em Portugal tornam o nosso país praticamente autossuficiente em termos tecnológicos para suporte de *contact centers* e exportam para mais de 50 países da Europa e do continente americano.

**Que balanço faz destes 15 anos?**

A evolução da atividade foi tremenda, de tal forma que eu julgo que comparar o que se faz hoje com o que se fazia há 15 anos é como se comparássemos atividades diferentes. O grau de sofisticação das tecnologias utilizadas, o grau de qualificação das pessoas que usam essas tecnologias, o grau de exigência dos clientes que contactam e a necessidade de garantir um serviço de excelência para manter essas pessoas tão satisfeitas quanto possível são muito diferentes. Efetivamente, há um conjunto de tarefas que, por serem muito simples, foram fáceis de robotizar. E isso é um problema social transversal à economia. É muito normal fazer o discurso de que a tecnologia elimina empregos, mas a verdade é que também cria empregos. Até pode criar empregos em número superior àqueles que inutiliza. O problema que se coloca muitas vezes é que as competências das pessoas cujos empregos se extinguem não são adequadas para o preenchimento dos cargos que são criados. Isto não é responsabilidade das associações; o Estado deverá ter a preocupação de fazer for-

mações e dotar essas pessoas de competências que permitam mantê-las no mercado de trabalho.

**Então quer dizer que, se calhar, daqui a 15 anos não existirão pessoas nos *contact centers*.**

Todos os anos fazemos duas conferências, uma na região de Lisboa e outra no Porto. Em Lisboa fizemos este ano a 15.ª edição e no Porto vamos fazer a quarta em outubro. A nossa conferência de há dois anos em Lisboa tinha como tema *bots or humans or both*. A conclusão a que chegámos é que, entre as pessoas que acham que as pessoas vão desaparecer da atividade e as que acham que as pessoas vão continuar a fazer aquilo que já fazem, provavelmente caímos no meio-termo. Na conferência deste ano, um dos nossos oradores teve uma frase que eu acho lapidária: "Nós calculamos que um dia as máquinas vão fazer tudo, mas entretanto vamos tomar conta das pessoas". A sensação que temos é que os maiores avanços tecnológicos não são aqueles que são dados no preenchimento das tarefas mais básicas que as máquinas possam fazer integralmente, mas sim naqueles que proporcionam às pessoas em conjunto de ferramentas e de informações que potenciam a sua capacidade de intervenção até ao máximo: as máquinas são capazes de alertar as pessoas para as necessidades específicas daquele cliente, para o que aconteceu há dois ou três contactos atrás, a máquina é capaz de dizer que aquela pessoa está a telefonar hoje mas já mandou dois *emails*.

**Ou seja, seria uma espécie de parceria.** Seria um grande auxílio. Agora, tirando o trabalho dos jornalistas e assessores de direção, praticamente tudo será feito por robôs. (risos) Dentro daquilo que são as capacidades de uma associação, estamos a negociar protocolos com escolas de formação no sentido de proporcionar apoio à existência de uma formação de média-longa duração para conseguir trazer para o mercado de trabalho pessoas cujas competências são, neste momento, insuficientes para a nossa atividade. Mas isso é uma gota de água no oceano daquilo que serão as necessidades de uma geração que poderá ter facilitado nas escolhas profissionais que fez e que poderá não ter seguido os conselhos. Um orador numa conferência nossa aconselhou toda a gente a ter duas competências: uma para o trabalho que faz e outra para o trabalho que possa ter de fazer se o seu trabalho acabar.

**“Dizer que a nossa profissão é de desgaste rápido é, no mínimo, provocatório”**

**“Comparar o que se faz hoje com o que se fazia há 15 anos é como se falássemos de atividades diferentes”**