



As empresas de Contact Centers serão determinantes para fomentar o desenvolvimento económico e social de Portugal. Foi esta a principal mensagem deixada pelo Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, João Torres, no encerramento da 17ª Conferência Internacional da APCC. Subordinado ao tema "How Much Have We Changed? How Different Will We Become?", este evento decorreu, online, nos dias 26 e 27 de maio.

"Queremos tão brevemente quanto possível reiniciar uma trajetória de crescimento económico sustentada e duradoura no nosso país. Queremos proporcionar a recuperação de uma trajetória de convergência com a União Europeia e, para esse desafio, este setor dos serviços será absolutamente decisivo", sublinhou o governante. E, acrescentou João Torres, "será decisivo porque o seu papel é crescente no que diz respeito ao contributo que dá na geração de valor acrescentado para a nossa economia, mas é crescente também no que diz respeito ao peso associado à geração de postos de trabalho". Na opinião do Secretário de Estado, este setor tem ainda hoje "a capacidade de contribuir de forma substancial para a exportação de serviços".

O primeiro dia de Conferência da APCC ficou marcado pela intervenção do ex-Secretário de Estado do Turismo, Adolfo Mesquita Nunes, intitulada "O mundo está a mudar e depressa. Para melhor ou para pior?". Na sua opinião, vivemos, atualmente, num mundo dominado pela economia digital, pelo 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".

No segundo dia do evento da Associação Portuguesa de Contact Centers, no painel sobre o "Livro Verde e as Comunicações Eletrónicas" foi debatida a nova legislação do teletrabalho e do e-commerce, temas de grande atualidade pelo impacto que poderão ter na nossa área de atividade. Aliás, na sua intervenção, Martim Pita Negrão (Partner do escritório de advogados Sousa Machado, Ferreira da Costa e Associados), alertou para o facto dos serviços de marketing poderem estar em risco, se nada for feito para o mitigar. Recorde-se que está, neste momento, em análise estes serviços passarem a só poder ser feitos com consentimento prévio ou através de um prefixo que os identificaria com uma chamada de carácter comercial.

Neste último dia da Conferência da APCC foi possível ainda contar com a intervenção de dois oradores internacionais de grande prestígio (Juan Carlos Cubeiro, Presidente do About My Brain Institute e Zanna van der Aa, da Initiator Accelerate in Experience) e conhecer as tendências futuras dos Contact Centers, num painel partilhado por alguns dos principais Outsourcers do mercado (Armatix, Concentrix, Intelcia, Teleperformance e Webhelp).

#### Patrocínios

São várias as empresas que associaram a sua marca ao maior evento de Contact Centers em Portugal.



## ESTUDO DE CARACTERIZAÇÃO E BENCHMARKING 2021

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 na 17ª Conferência Internacional da APCC.

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.

A invulgar representatividade da amostra espelhada neste Estudo, correspondendo a mais de 40% do universo do Setor, no qual trabalha quase 42.000 Colaboradores, é o garante da fiabilidade dos dados apresentados.

Como já é habitual, a APCC disponibiliza, gratuitamente, o Estudo de Caracterização e Benchmarking Contact Centers 2021. Faça o [download](#) desta 16ª edição.

## NOVAS ADESÕES

A APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers) institui-se em Portugal como uma Associação Empresarial constituída por 98 Empresas, que representam 12 dos mais relevantes setores da economia nacional, com a missão de desenvolver, de forma sustentada, o mercado de "Contact Centers" em Portugal. Desde a última newsletter aderiram à APCC:

- [Edenred](#);
- [SU Eletricidade](#);
- [E-Redes](#);
- [Evolutio](#);
- [Innovstrategy](#);
- [Kenwin](#);
- [EIPeople](#);

tendo — desde então — acesso a todo o envolvimento e vantagens proporcionados pela Associação, e saiu a EMERGIA e a POLY.

“ Para desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal. ”

## TORNE-SE ASSOCIADO

## NOVIDADES DOS ASSOCIADOS

## NOTÍCIAS DO SETOR



[Download Gratuito](#)



As candidaturas aos Prémios Fortius 2021 estão abertas até ao próximo dia 30 de junho. Estes galardões, que celebram já a sua quinta edição, pretendem premiar os melhores Profissionais de Contact Centers, reconhecendo o seu trabalho e fomentando a excelência nas categorias de Melhor Agente, Melhor Supervisor e Melhor Diretor.

O nome dos prémios tem como inspiração o lema dos Jogos Olímpicos de Atenas de 1896, "Citius, Altius, Fortius" (mais rápido, mais alto, mais forte).

Assim, para se candidatar a estes prémios, basta consultar o [regulamento](#) e enviar a sua candidatura para o email [geral@apcontactcenters.pt](mailto:geral@apcontactcenters.pt). Os prémios serão conhecidos e entregues durante a Gala dos Prémios Fortius que se vai realizar em setembro, em Lisboa. Uma iniciativa organizada pela APCC e pela AproCS (Associação de Profissionais de Customer Service) e que conta este ano com o apoio da GoContact.

## CALENDÁRIO FISCAL - JUNHO 2021

## MEDIDAS EXCEPCIONAIS FACE AO SURTO DE DOENÇA (CI) – LEVANTAMENTO DE MEDIDAS DE CONFINAMENTO NO ÂMBITO DO COMBATE À PANDEMIA DA DOENÇA COVID-19

## CONTROLAR A PANDEMIA - CONSELHO DE MINISTROS, 2 DE JUNHO DE 2021

## LEI Nº. 32/2021 DE 27 DE MAIO - CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS