

ATENDIMENTO

# Contact centers crescem com pandemia e já importam trabalhadores

Nos últimos anos, Portugal tornou-se um hub internacional do setor, em que um quinto das empresas serve mais de 20 países e um terço atende em mais de 11 idiomas. Profissionais qualificados escasseiam e abrem a porta à deslocalização de serviços para o Interior

Texto **Marta Marques Silva**

**U**m quinto dos contact centers, em regime de outsourcing, a operar em Portugal serve mais de 20 países, e mais de um terço atende em mais de 11 idiomas. Português, inglês, francês, espanhol e alemão são as línguas mais comuns, mas também se atende em iraniano ou sueco em Portugal. Nos últimos anos, o País tornou-se um hub internacional do setor, e a Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) estima que, entre prestadores de serviços e centros com operações próprias, metade do setor trabalhe para outros países, “ou seja, cerca de 50 mil profissionais, faturando aproximadamente 1,4 mil milhões de euros”. O presidente da associação garante que Portugal é um polo de atração de investimento, “por todas as mais-valias já amplamente conhecidas”, embora “a divulgação, que ainda se faz, de que existem profissionais disponíveis não seja verdade, especialmente nas grandes cidades”, afirma Pedro Miranda.

A falta de profissionais qualificados, nomeadamente com domínio de línguas, tem sido colmatada com a imigração, “com apoio de infraestruturas e serviços de empresas especializadas nesses serviços de apoio a expatriados, impensáveis há alguns anos em Portugal”, nota o presidente da APCC. O pipeline de profissionais tem sido ainda reforçado por estudantes estrangeiros do ensino superior, que acumulam funções a tempo parcial. De acordo com o mais recente levantamento realizado pela APCC, em 2020, em média, 39% dos colaboradores de contact centers tinham formação superior, com os setores de comércio (53%), os outsourcers (42%) e os correios e distribuição expresso (41%) a liderarem a tendência. Pedro Miranda sublinha que as empresas mais focadas no mercado nacional enfrentam hoje “enormes dificuldades na captação de bons profissionais, com competências valorizadas”, dada a existência de alternativas mais bem remuneradas. Em 2020, o ordenado bruto médio mensal dos operadores foi de 869

euros, um aumento de 7,8% face à média de 2019. 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). Por outro lado, os montantes médios mais baixos foram registados nas telecomunicações (635 euros), turismo (635 euros) e na Administração Pública (675 euros). Estes valores correspondem às remunerações base e não têm em conta a componente variável associada. A escassez de profissionais qualificados no setor é particularmente sentida nos grandes centros urbanos, o que, segundo Pedro Miranda, é um fator que contribui para a deslocalização geográfica destes centros.

Um movimento que tem sido, no entanto, mais modesto do que seria expectável. Apesar da escassez de profissionais qualificados nas grandes cidades e dos maiores custos associados à presença nos centros urbanos – a que se somam as oportunidades criadas pelo teletrabalho –, a verdade é que



GETTY IMAGES



## A lei [do teletrabalho] trouxe mais incerteza no tema da compensação de despesas adicionais ao trabalhador

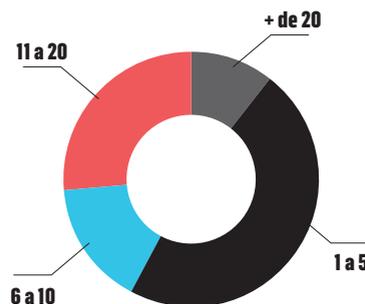
**Pedro Miranda**  
Presidente da Associação Portuguesa de Contact Centers



# 103 674

### Colaboradores

O setor emprega 103 674 profissionais, dos quais 60 998 em outsourcers e 42 676 em operações de gestão própria



### OUTSOURCING

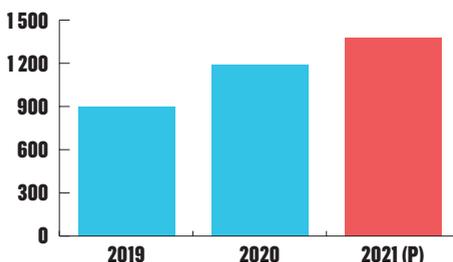
#### Número de idiomas em atendimento

Um terço das empresas atende em mais de 11 idiomas e 10% atendem em mais de 20 línguas

# 2,1 MILHÕES

### Contactos inbound

Em 2020, o número de chamadas realizadas para os contact centers aumentou 50%, de 1,4 para 2,1 milhões de chamadas por dia



### FATURAÇÃO DOS OUTSOURCERS (M€)

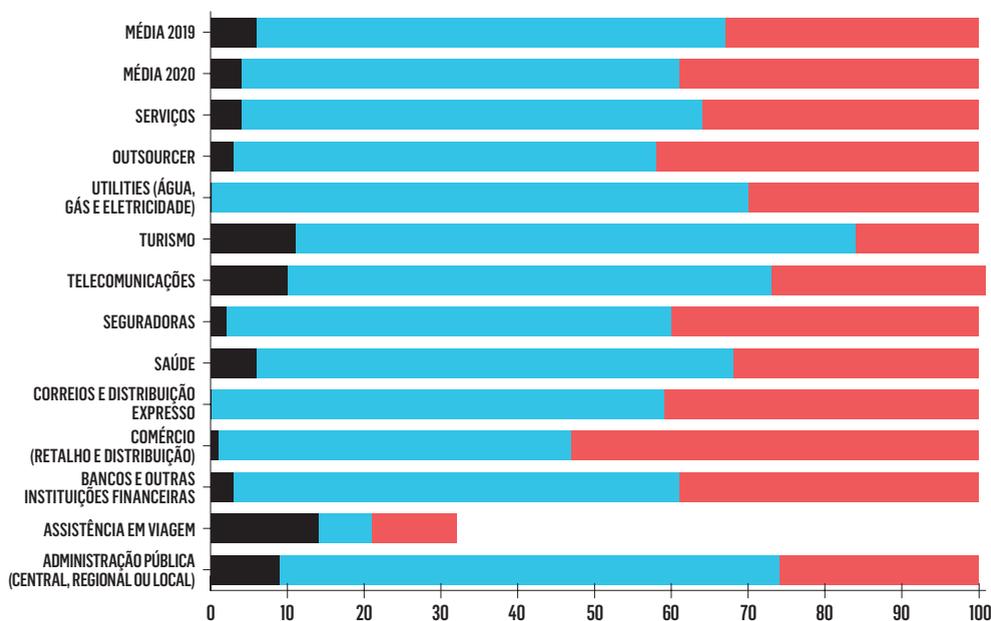
Em dois anos de pandemia, a faturação do setor cresceu 53%, para um total estimado de 1,4 mil milhões de euros em 2021

Lisboa e Porto continuam a concentrar 83% da força de trabalho dos contact centers. Na capital, o setor emprega mesmo 4,78% da população ativa. Embora com presença em todos os distritos e regiões autónomas de Portugal, a concentração destes serviços nas grandes cidades tem sido impulsionada “pelo aumento expressivo dos serviços de exportação”, justifica Pedro Miranda. Ainda assim, o responsável reconhece o potencial de deslocalização desta atividade, seja pelas infraestruturas de fibra e conectividade de que o Interior dispõe, e que diz “serem suficientes”, seja pela tendência do teletrabalho, que, “sem dúvida, veio para ficar”. “Acredito que o modelo híbrido voluntário vai prevalecer”, afirma o presidente da APCC, apesar de esta modalidade envolver custos adicionais para as empresas, nomeadamente em segurança e equipamentos e no apoio técnico. Pedro Miranda considera que a legislação que veio regular o teletrabalho – entrou em vigor no início de 2022 – “trouxe mais incerteza no tema da compensação de despesas adicionais ao trabalhador”. A falta de clareza da lei tem sido compensada por uma atitude de “bom senso” das empresas, diz, através de um acordo prévio de fixação de um valor mensal adicional, especialmente aplicável no teletrabalho a tempo integral.

### SETOR CRESCER COM PANDEMIA

Os efeitos do recente contexto pandémico não se esgotam no teletrabalho, com as possíveis oportunidades criadas ao nível da deslocalização de serviços e respetiva redução de custos. A atividade dos contact centers foi particularmente beneficiada pelas restrições impostas à mobilidade e à atividade comercial nos últimos dois anos. Em 2020, o número médio de contactos inbound (chamadas recebidas nos contact centers), por dia, subiu 50% face ao ano anterior, de 1,4 milhões de chamadas para 2,1 milhões. Uma evolução que a APCC atribui diretamente ao crescimento do comércio eletrónico. De acordo com dados da SIBS, entre dezembro de 2019 e dezembro de 2021, as compras online subiram 86%. “O peso das vendas online aumentou, mesmo que reduzido momentaneamente após os ciclos de confinamento, e esse crescimento vai continuar”, diz Pedro Miranda. Em 2020, a faturação dos outsourcers aumentou 32,6% em relação ao período homólogo, para 1,19 mil milhões de euros, e a as-

**> DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR GRAU DE ENSINO**



sociação estima que tenha atingido os 1,38 mil milhões em 2021. Ou seja, um crescimento superior a 53% em dois anos de pandemia. A maioria destas empresas são remuneradas tendo em conta os custos dos recursos humanos, por hora ou por chamada atendida, sendo menos frequentes os modelos baseados em solicitações resolvidas ou objetivos de qualidade. Ainda assim, e não obstante o maior número de solicitações recebidas e os desafios do teletrabalho, entre as empresas que realizam inquéritos de satisfação aos clientes (83%), a classificação média manteve-se nos 82% em 2020, a mesma marca de 2019. Destaque para os setores de assistência em viagem e turismo, com as classificações médias mais elevadas: 95% e 88%, respetivamente. Já o turismo (64%) e as utilities (65%) registaram as avaliações mais baixas.

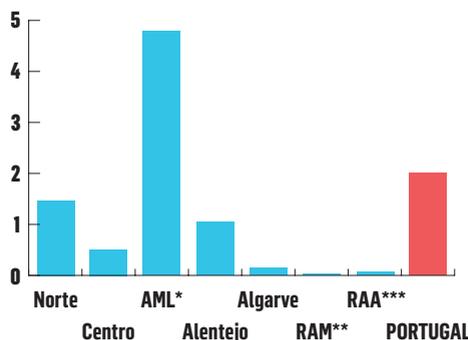
Em 2020, houve, no entanto, deterioração em alguns indicadores ao nível operacional, nomeadamente o aumento do tempo médio de espera para ser atendido e o aumento do tempo médio “on hold”. Em contrapartida, o tempo médio de resolução de reclamações passou de três para 1,8 dias, com as utilities, os bancos e outras instituições financeiras a registarem tempos médios superiores a três dias, enquanto a Administração Pública, serviços, comércio, saúde e turismo fecharam reclamações em menos de um

■ Ensino básico ■ Ensino secundário ■ Ensino superior

**1,8**

**Tempo de resolução**

O tempo médio de resolução de reclamações caiu, em 2020, de três para 1,8 dias



**PESO DO SETOR, POR REGIÃO**

(Em percentagem da população ativa)

\*Área Metropolitana de Lisboa  
 \*\*Região Autónoma da Madeira  
 \*\*\*Região Autónoma dos Açores

dia. Entre os canais de maior sucesso no tempo médio de resolução de reclamações estão os chats, telefone e redes sociais, ao passo que as reclamações recebidas via websites, apps e email se revelam de resolução mais demorada. Contudo, nesta análise, há que ter em conta a natureza das reclamações recebidas por cada canal. Enquanto as reclamações recebidas por web chat ou chatbot são dadas como resolvidas em 1,3 dias, os bots foram responsáveis por apenas 8% dos atendimentos e resolvem, em média, 21% de todas as solicitações recebidas por estes assistentes virtuais.

**O FUTURO DO ATENDIMENTO É BINÁRIO**

Hoje, os bots continuam a dar resposta apenas a situações de menor complexidade, mas reúnem consenso entre os players do setor: 41% das empresas consideram esta tecnologia – por chat, voz ou email – a principal aposta tecnológica de futuro. Pedro Miranda reconhece que “uma primeira geração de assistentes virtuais gerou frustrações”, principalmente devido à “subestimação do esforço de desenvolver uma boa experiência de automatização nesta área”. Porém, o responsável pela associação que representa o setor garante que se trata de uma tecnologia “atualmente eficaz”, desde que envolva os meios necessários para manter os sistemas “atualizados e relevantes”. Entre as novas tecnologias, já implementadas ou em fase de implementação, estão modelos baseados na nuvem, a utilização de ferramentas de gamificação, o investimento em automação de processos robóticos ou soluções baseadas em Inteligência Artificial. Neste campo, 75% das empresas já têm investimentos realizados ou pretendem fazê-lo este ano. Uma solução que abre várias oportunidades, desde menus interativos com linguagem natural, motores de pesquisa que, em poucos segundos, sugerem procedimentos ou vendas adaptadas ao perfil do cliente, a soluções de reconhecimento vocal que aferem sentimentos dos clientes ou tópicos de assuntos. Apostas que obrigam ao reforço das equipas operacionais, mas que, segundo Pedro Miranda, posicionam as empresas portuguesas ao nível “do melhor que se faz no mundo”, em termos de tecnologias de ponta. **E**