



85% das operações têm mais de 90% em teletrabalho

Regresso aos Contact Centers será faseado e terá em conta todas as medidas de segurança exigidas pela DGS

O regresso dos colaboradores aos Contact Centers, previsivelmente a partir do dia 1 de junho, será feito de forma gradual e atendendo sempre a todas as recomendações da Direção-Geral da Saúde (DGS), de forma a garantir a saúde e a segurança de todos. Estas foram as principais conclusões do webinar sobre “Regresso ao Trabalho: Regras, Cuidados, Inovações Operacionais e Boas Práticas”, realizado hoje pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), com o apoio da Talkdesk.

Assim, uma menor densidade dos postos de atendimento – que não deverá ultrapassar os 30 a 40%, de forma a garantir o espaçamento necessário entre colaboradores –, a disposição de lugares em W e com separadores acrílicos, a higienização constante dos escritórios e a disponibilização de máscaras e gel desinfetante serão os principais cuidados a ter em cada uma das operações de Contact Center no retorno ao trabalho.

O regresso dos colaboradores será feito tendo em conta, entre outros fatores, a sua experiência, autonomia, vontade de voltar a trabalhar a partir dos Contact Centers e não terem filhos pequenos a quem precisem de dar apoio, pelo menos até ao regresso dos jovens às escolas.

Esta conferência online contou com oradores que representam quatro relevantes Contact Centers do país: Carlos Moreira, CEO da Webhelp, Ana Coelho, Executive Vice-President Operations da Teleperformance, Pedro Empis, Executive Business Director da Randstad e Rui Henriques, CEO da RHmais. Todos foram unânimes em considerar que este foi um dos setores que mais depressa e melhor se adaptou ao estado de emergência, tendo conseguido colocar, em menos de uma semana, a maioria dos seus colaboradores a trabalhar a partir de casa, sem nunca pôr em causa a continuidade e a qualidade do serviço ao cliente. Aliás, ao contrário da maior parte das restantes áreas de atividade, com o encerramento das lojas/empresas físicas, a indústria dos Contact Centers registou um aumento substancial do volume de trabalho.

Além disso, os oradores concordaram também que há muitas mudanças que a emergência impôs que vão deixar marcas na forma como irão funcionar os Contact Centers num futuro próximo, nomeadamente no que diz respeito à possibilidade de haver mais colaboradores em teletrabalho, ao recrutamento poder ser feito por via remota e a formação ser dada através de e-learning.

Neste momento, devido à pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), de entre as operações das Empresas Associadas da APCC, 85% tem, pelo menos, 90% das suas operações em teletrabalho e destes, quase metade, estão 100% em trabalho remoto.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 92 Associados, que apoiam 12 dos mais relevantes setores da economia portuguesa. São eles: a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, o Desenvolvimento Tecnológico, o Comércio, a Consultoria, a Distribuição Postal, a Saúde, a Segurança, a Assistência em Viagem e o Setor Social.

Para mais informações: Rita Vieira 964363788