



Nota de Imprensa

22 de maio 2024

“Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade de Contact Center em Portugal”

Análise revela que remunerações dos Colaboradores dos Contact Centers aumentaram em 2023

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), em parceria com a consultora Empathy Believer, lança hoje o seu estudo anual de **“Caracterização e Benchmarking da Atividade de Contact Center em Portugal”**, que faz uma análise abrangente desta Indústria no mercado português. Referente ao exercício de 2023, a edição de 2024 foi o resultado da consolidação dos dados das respostas de 1.542 operações/linhas de atendimento, disponibilizadas por Empresas e Instituições, que empregam 61.037 Colaboradores (Agentes, Supervisores e Staff de apoio), que representam cerca de 58% do total do universo.

Segundo o estudo, a percentagem de Empresas que contrata e planeia continuar a contratar Outsourcers mantém um valor assinalavelmente elevado, com 73,7%. A procura de competências específicas (64%), a flexibilidade e

capacidade de crescimento (60%) são os principais motivos apontados para o recurso ao Outsourcing.

Ordenados aumentam e género feminino continua a predominar

Da edição deste ano destaque para o aumento das remunerações dos Colaboradores. A remuneração média mensal dos Operadores retomou, em 2023, a trajetória de crescimento que se vinha a registar, atingindo os 932 €, um acréscimo de 4,7% em relação a 2022. No caso dos Supervisores, verificou-se um crescimento ainda mais significativo, de 1.101 € para 1.230 € (+11,7% comparativamente a 2022). Já no que respeita aos rácios de outras remunerações face às remunerações brutas mensais, registou-se um novo crescimento, entre os Operadores (de 18% para 20%), mantendo-se o rácio de 24% para os Supervisores.

O género feminino continua a predominar tanto entre os Operadores, com 66%, como entre os Supervisores, com 61%.

A Indústria dos Contact Centers assume um papel importante enquanto empregador no país. Em termos da distribuição dos Recursos Humanos, continuam a predominar Lisboa (com 59,5% dos Colaboradores), Porto (com 20,2%) e Braga (com 7,3%).

Sobre os regimes contratuais, o contrato sem termo (50,7%) continua a registar o valor mais elevado. Já o Trabalho Temporário reduziu de 5,6% para 3,4% e os Regimes de Prestação de Serviços de 1,6% para 0,7%. Outro dado relevante, foi a descida da rotatividade dos Colaboradores que passou de uma taxa de 48,5% para 27,1%.

O estudo mostra que em 2023 continuou a registar-se uma redução do trabalho 100% remoto, que passou de 30% para 27%, e o aumento de 32% para 35% do regime 100% presencial. Os regimes híbridos mantiveram a percentagem mais elevada, com 38%. Para 2024 as previsões apontam para uma nova redução do regime 100% remoto (de 27% para 25%) e uma estabilização do regime 100% presencial (35%). Já nos regimes híbridos prevê-se um crescimento de 38% para 40%.

De referir ainda que 30,8% dos Colaboradores têm Formação Superior completa e 7,5% frequentam o Ensino Superior.

Investimento em IA e robótica continua em alta

Os dados indicam que os Contact Centers têm vindo a evoluir tecnologicamente a um bom ritmo. As soluções tecnológicas mais utilizadas nos Contact Centers são: O IVR (80%); as Soluções de gravação de voz e dados (73%); o Dialer para Outbound (71%) e as Soluções para envio automático de SMS (71%). Em termos de perspetivas futuras destacam-se o Natural IVR (34%) e as Ferramentas de self care para os Clientes (32%).

Em 2023, também o investimento em Robotic Process Automation (RPA) e em Inteligência Artificial (IA) atingiu valores sem precedentes, 58% e 50%, respetivamente, sendo que em 2022 os valores fixaram-se nos 55% e 43%. Também a utilização de práticas e ferramentas de gamification alcançou o maior valor de sempre, com 36%.

Ainda de acordo com a análise o crescimento da utilização de modelo baseado na Cloud continua (85%), quando em 2022 era de 76%. De igual modo verifica-se o crescimento do investimento em Bots e Machine Learning, para 55,1% e 39%, respetivamente, (43,7% e 36%: em 2022).

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 120 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

<https://www.apcontactcenters.org/>