



Revista de Imprensa

|  |                       |                  |
|--|-----------------------|------------------|
| Contact Centers: Sitel e Webhelp agitam o setor - Call Center Magazine   | Call Center           | Wed, 22 Jun 2022 |
| As pessoas não estão onde costumam estar: IA abre novos caminhos   | Call Center           | Wed, 22 Jun 2022 |
| Iniciativa de IA reconhecida por Portugal para desempenhar um papel significativo na Accelerat.ai Defined.ai               | Revista PORT.COM      | Tue, 21 Jun 2022 |
| "Este Orçamento é ridículo. E propostas como a semana de quatro dias são manobras de diversão"                             | Diário de Notícias    | Sat, 11 Jun 2022 |
| Vieira Lopes: "Semana de quatro dias é um fait divers para entreter a opinião pública"                                     | Dinheiro Vivo         | Sat, 11 Jun 2022 |
| Vieira Lopes: Declarações do Governo são "tipo o concurso da Miss Mundo"   | TSF Radio News Online | Fri, 10 Jun 2022 |
| Warpcom reforça oferta em contact centers  | Ntech.News            | Wed, 8 Jun 2022  |
| Retenção de talento – O operador no lugar do condutor  | Call Center           | Wed, 8 Jun 2022  |
| Warpcom aposta na área de contact centers  | Business IT           | Wed, 8 Jun 2022  |
| Aumentos salariais e atribuição de bónus conquistam colaboradores  | Jornal das Oficinas   | Wed, 8 Jun 2022  |
| Warpcom reforça oferta em contact center   | IT Channel            | Tue, 7 Jun 2022  |
| Atração e retenção de talento é prioridade nas empresas. Prémios de referenciação são estratégia de eleição                | ECO                   | Mon, 6 Jun 2022  |
| Prémios de referenciação são estratégia de eleição para atração e retenção de talento em Portugal                          | Creative News         | Fri, 3 Jun 2022  |
| Call Center BPO: o que é e porque deve fazer parte da estratégia das empresas?   | Empreendedor          | Wed, 1 Jun 2022  |
| Operadoras e serviços públicos sem linhas telefónicas gratuitas ou de custos reduzidos podem ser multadas a partir de hoje | MultiNews             | Wed, 1 Jun 2022  |

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Contact Centers: Sitel e Webhelp agitam o setor - Call Center Magazine

CALL CENTER - WED, 22 JUN 2022

Com a crescente importância que os contact centers assumem na experiência do consumidor e com as previsões de crescimento para o setor serem de 8,58% ao ano até 2025, as mudanças a nível empresarial continuam.

Num setor que, segundo a Technavio, vai crescer 5,99 mil milhões de dólares entre 2020 e 2025 e com o mercado global de software para contact center a atingir os 149,58 mil milhões em 2030, são várias as movimentações entre os provedores do setor. Uma delas com impacto em Portugal.

O Sitel Group anunciou que adquiriu a Majorel e que vão fazer uma fusão entre as duas empresas. Ambas possuem presença no mercado português. De acordo com o portal Smartcostumerservice, os valores da aquisição não foram divulgados.

A fusão levará a uma entidade combinada com mais de 240 mil colaboradores em 55 países que são falantes de mais de 70 línguas e apoiam mais de mil consumidores.

“Com a Majorel, encontrámos o parceiro perfeito para acelerar a nossa strategy delivery”, disse Laurent Uberti, presidente, CEO e cofundador do Sitel Group, em comunicado.

“Percebemos desde cedo que partilhámos o mesmo ADN que a Majorel e estamos entusiasmados por escrever em conjunto o próximo capítulo do nosso crescimento, ao mesmo tempo que oferecemos soluções de melhor experiência de clientes em todo o mundo”, notou ainda.

Por sua vez, o CEO da Majorel, Thomas Mackenbrock, considera que “a combinação das nossas duas organizações de sucesso será um salto quântico para a nossa estratégia de nos tornarmos líderes globais em CX”.

Já do outro lado do Atlântico, no Brasil, a francesa Webhelp adquiriu uma das maiores empresas brasileiras no setor dos contact centers, a Grupo Services. O valor da aquisição não foi divulgado e a aquisição está sob aprovação das entidades reguladoras, nota o Gazetadopovo. A empresa criou o primeiro contact center 100% digital do Brasil no ano de 2016. De 2012 a esse ano, o Grupo Services destacou-se ainda pelo crescimento anual de 60%. Com esta aquisição, a Webhelp vai entrar no mercado brasileiro.

“Estamos entusiasmados em poder oferecer a nossos clientes acesso imediato ao significativo mercado doméstico no Brasil, enquanto também apoiamos os clientes locais com a capacidade de escalar através de nossa presença global”, destaca o CEO da Webhelp, Olivier Duha.

Essa é a 11ª aquisição da Webhelp, que recentemente adquiriu a Onelink, empresa nos mercados da América do Norte e Latina. O plano do grupo francês com as aquisições é ultrapassar os 2,7 mil milhões de dólares em receita global.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## As pessoas não estão onde costumam estar: IA abre novos caminhos

CALL CENTER - WED, 22 JUN 2022

A inteligência artificial (IA) é uma ferramenta com uma crescente aplicação nos contact centers. Numa vertente mais específica, está a ser aplicada nos chatbots em forma de IA de conversação. Recorde-se que a IA de conversação baseia-se no processamento de linguagem natural e é capaz de traduzir o que pode ser visto como conversas reais. Descubra os novos caminhos que abre para o setor.

Durante uma apresentação, o CEO da Cisco, Chuck Robbins, notou que num mundo híbrido: manter-se conectado, seguro e estar “sempre-on” são três aspetos importantes. Tal cria uma nova variedade de dilemas para gerir ao mesmo tempo que se gere operações e inovações complexas, nota o portal No Jitter.

Por sua vez, o VP/GM CX AMER na Cisco, Alistair Wildman, considera que “se olharmos para toda a indústria neste momento, as pessoas já não estão onde costumavam estar — precisamos de muito mais talento — particularmente nas áreas de complexidade.”

Dessa maneira, considera-se que a IA de conversação pode dar às organizações insights possíveis de executar para resolver gaps no treino e nos conhecimentos. “Esta tecnologia pode permitir que uma empresa encontre as áreas do seu negócio que podem ser transferidas de agentes humanos para tecnologia de IA, libertando as suas equipas de apoio para abordar tarefas de maior prioridade”, nota o CEO da Red Box, Richard Stevenson.

As ferramentas de IA de conversação permitem ainda colmatar o fosso entre o operador e a experiência do cliente, permitindo que um operador compreenda mais precisamente o cliente através de fatores como sentimento, tom e outras insights críticos, de acordo com o especialista.

Para Richard Stevenson, a IA pode também ajudar na retenção de talento. “Um estudo recente [da Apollo Technical] mostra que um bom programa de on-boarding leva a que 69% dos colaboradores fiquem pelo menos três anos no seu trabalho. Com a IA de conversação, os líderes empresariais podem usar insights para melhorar e personalizar a experiência e desenvolvimento dos seus colaboradores para melhorar a retenção de talento”, notou.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Iniciativa de IA reconhecida por Portugal para desempenhar um papel significativo na Accelerat.ai Defined.ai

REVISTA PORT.COM - TUE, 21 JUN 2022

Iniciativa de IA reconhecida por Portugal para desempenhar um papel significativo na Accelerat.ai Defined.ai

Leandro Barboza 1 hora ago 4 min read

Lisboa, Portugal – ( Ligeira Comercial ) – Definido.i (Anteriormente DefinedCrowd), fornecedor líder de dados, modelos e ferramentas para inteligência artificial, anunciou hoje o seu papel na Accelerat.ai, que é totalmente credenciada pelo Governo Português. Portugal foi um dos primeiros países da UE a implementar a Ordem de Transformação Digital da UE, que faz parte do Plano de Recuperação e Recessão Covid 2019 e Accelerat.ai.

Accelerat.ai é um consórcio de empresas portuguesas apoiadas pelo governo com um investimento de € 48 milhões (~ \$ 51 milhões) para acelerar a transformação digital dos setores público e privado de Portugal.

O projeto, nascido da iniciativa EU Digital Compass 2030, é parcialmente financiado por um prêmio de € 16 bilhões (\$ 17 bilhões) concedido a Portugal como parte desta iniciativa. Este é o primeiro de muitos projetos do Centro Especial Português de IA.

O consórcio exige a criação de aplicativos de IA confiáveis e o uso de dados imparciais no idioma português europeu. Accelerat.ai trabalha o problema da língua portuguesa europeia, que está particularmente bem documentado no campo da IA, especialmente nos domínios público e profissional, onde as grandes empresas de tecnologia geralmente se concentram em outros mercados. Se um desenvolvedor quiser usar interfaces de voz no mercado português, deve usar APIs em inglês ou português brasileiro, que não é o que os portugueses gostam.

Hoje, o Ministro da Economia e da Marinha, António Costa Silva, o presidente do júri, Sir John O'Reilly, o Comissário Europeu Thierry Breton e o primeiro-ministro português, António Costa, vão anunciar oficialmente os vencedores da auditoria geral e do concurso. Incluindo a Accelerat.ai como vencedora do processo que começou há exatamente um ano.

Definido.i Desempenha um papel de liderança no Accelerat.ai, um consórcio de empresas que inclui Talkdesk, Devscope, Instituto Superior Técnico de Lisboa (Inesc id), Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, Clarin, NOS, IBM, Microsoft e KPMG. Os clientes interessados incluem Caixa Geral de Depósitos, Novo Banco, Santander, SPMS/SNS (Ministério da Saúde), AMA (Transformação Digital), Ministério da Segurança Social, EDP (Eletricidade e Gás), Telco NOS, Worten, retalhista líder e seguradora empresa Fidelidade.

READ Produção de energia em Portugal está ficando sem carvão antes do prazo

Dr. Daniela Praga, Fundadora e CEO Definido.i , Foi fundamental para propor a criação de um centro especializado em IA na Europa e o lançamento do consórcio e projeto Accelerat.ai. ( Definido.i Fornece aos construtores de IA os dados necessários para treinar seus modelos.) Este ambicioso projeto visa melhorar drasticamente o atendimento ao cliente privado e público através de assistentes virtuais ligados a contact centers como serviço em língua portuguesa europeia. Em seus estágios iniciais, o objetivo da Accelerat.ai era melhorar o atendimento ao cliente nos setores público e privado de Portugal e acelerar a transformação digital do país. Ele criará tecnologia proprietária que pode ser facilmente dimensionada para outros mercados da UE e dados sobre o que mudará depois disso.

Accelerat.ai funciona na estrutura Dialog AI para centros de comunicação modernos que podem lidar com vários idiomas. Isso melhorará o atendimento ao cliente e reduzirá os custos automatizando 80% das decisões de suporte ao cliente. Isso dará aos clientes acesso à tecnologia mais recente sem precisar depender do provedor de nuvem, infraestrutura ou tecnologia. Os clientes podem escolher o ASR, NLU ou TTS que funciona melhor para eles. O modelo de negócios é baseado em assinaturas flexíveis e fáceis de configurar. Isso permitirá a criação de 200 empregos de IA de alta capacidade em Portugal.

Alguns aplicativos terão avatares habilitados para voz e vídeo que falarão ao ligar para o sistema de saúde português para planejar o cobijado reforço ou ao ligar para a Segurança Social para verificar o status da aposentadoria por licença maternidade.

O atendimento ao cliente nos melhores idiomas europeus está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, a baixo custo. Originalmente concebido para ajudar os portugueses, irá afetar todos os cidadãos da UE no futuro devido à sua natureza multilingue.

Sobre Defined.ai

A Defined.ai está em processo de implementação do Future Creators.

Na Defined.ai, acreditamos que a IA deve ser desenvolvida e criamos nossos filhos para serem responsáveis por torná-la a melhor versão possível e lutar por um mundo justo, generoso, inclusivo e melhor.

É por isso que fornecemos dados, ferramentas e modelos de treinamento de IA de alta qualidade para futuros desenvolvedores. Fornecemos soluções para os cientistas de dados acertarem, inicializando modelos que moveram seus programas de conjuntos de dados, para ajuste final em domínios e completude em acentos e sons. Fornecemos o principal mercado de IA, onde os cientistas de dados podem comprar e vender conjuntos de dados, ferramentas e modelos prontos para uso, além de fornecer fluxos de trabalho personalizáveis que podem ser usados para criar bancos de dados adaptados às suas necessidades. Além disso, como o futuro da IA é complexo, Definido.i Pode fornecer serviços

profissionais para fornecer sucesso em projetos complexos de aprendizado de máquina.

A Defined.ai tem escritórios em Seattle, Lisboa e Porto, Portugal e Tóquio, Japão, e já arrecadou mais de 80 milhões de dólares.

“Guru gastronômico certificado. Especialista em Internet. Viciado em bacon. Entusiasta de TV. Escritor ávido. Gamer. Beeraholic.”

Continue Reading

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

The screenshot shows a news article on the website REVISTA PORT.COM. The article title is "Iniciativa de IA reconhecida por Portugal para desempenhar um papel significativo na Accelerat.ai Defined.ai". The article text discusses the recognition of an AI initiative in Portugal, mentioning Accelerat.ai and Defined.ai. It details the collaboration between these companies and the Portuguese government, highlighting the role of AI in various sectors. The article is written in Portuguese and is dated June 21, 2022. The website layout includes a navigation menu, a search bar, and a list of related articles at the bottom.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## "Este Orçamento é ridículo. E propostas como a semana de quatro dias são manobras de diversão"

DIÁRIO DE NOTÍCIAS - SAT, 11 JUN 2022

JOÃO VIEIRA LOPES

ENTREVISTA DV/TS

Presidente da CCP fala em regras que asfixiam. "Cada OE traz uma reforma fiscal"

E lamenta que o governo só trabalhe intenções. "Tem desejos de Miss Mundo, mas nunca tem planos para se chegar lá"

Vieira Lopes. "Semana de quatro dias é um fait divers para entreter a opinião pública"

Joana Petiz

Patrícia Bentes (TSF)

Gerardo Santos/GI

A Vida do Dinheiro

Representante do comércio e serviços diz que o Estado tem de fazer o seu trabalho e isso inclui limitar a carga fiscal sobre empresas e famílias. Considera o OE2022 "completamente ridículo". E critica o "sindicalismo" de António Costa na defesa de que as empresas têm "obrigação de subir salários"

João Vieira Lopes é licenciado em Engenharia Eletrotécnica, tendo feito carreira como gestor de empresas. Preside à Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP) desde 2010, organização que representa na Concertação Social e no Conselho Nacional das Confederações Patronais, tendo renovado o mandato até 2025.

As previsões da OCDE conhecidas quarta-feira são desanimadoras: poder de compra a cair mais do que a média europeia, salários a subir pouco para a inflação, juros a subir, retoma mais fraca... Esperava um cenário tão negro?

Não prevíamos esses números mas o cenário parece-nos realista. Estamos num tempo em que a inflação é quase galopante e todos já perceberam que veio para ficar. Essa ideia é mais ou menos clara e universal e não dúvida de que o tecido empresarial português não vai aguentar no curto prazo um conjunto de aumentos salariais equivalente ao da inflação. Por isso, vai haver retração do poder de compra. Essas previsões parecem bem realistas.

E como se contraria isso?

O comércio e os serviços, em particular ao consumidor, têm interesse em que haja poder de compra, estes setores vivem disso. Mas a contratação coletiva que tem sido fechada neste ano tem sido com aumentos salariais superiores à inflação dos anos anteriores, mas agora abaixo da inflação esperada. As empresas têm mostrado alguma abertura, mas o Estado tem de fazer o seu trabalho. E esse é a dois níveis: por um lado, limitar a carga fiscal sobre as empresas, por outro, sobre os consumidores. O que se fez no OE2022 é completamente ridículo. As alterações aos escalões foram cerca de 150 milhões de euros que comparam com uma receita de IRS global de 15 mil milhões. É insignificante. Por isso, consideramos estranhas as posturas do governo, em particular do primeiro-ministro, ao propor um conjunto de aumentos sem ver o que o Estado pode fazer por consumidores e empresas. Se os consumidores não tiverem rendimento disponível as empresas não sobrevivem. Nem a exportar? Independentemente das exportações, que são fundamentais, há uma componente de mercado interno que, em particular para as PME, é importante, não só em volume de negócios como em emprego. São esses segmentos que garantem a maioria do emprego. Por isso, estamos muito preocupados. E veremos que flexibilidade terá o governo no OE2023 para atuar nessa área. As declarações do governo e de António

Costa vão num sentido quase sindicalista de que as empresas têm obrigação de aumentar salários. Estamos todos de acordo, precisamos disso. Mas como se faz?

É um "faz o que eu te digo, não faças o que eu faço" de Costa?

O Estado tem um problema de fundo: a produtividade média do setor público e em particular dos serviços do Estado é baixa. Tivemos essa experiência durante a pandemia. Não quer dizer que não há bons funcionários, mas a maioria do setor privado adaptou-se, melhor ou pior, com teletrabalho, número de baixas, faltas,

"O tecido empresarial português não vai aguentar aumentos salariais equivalentes ao da inflação, por isso vai haver retração do poder de compra. As previsões da OCDE são bem realistas."

etc., porque empresários e trabalhadores sabiam que se as empresas não funcionassem não havia dinheiro para salários. Independentemente de ideologias. No Estado foi desastroso o funcionamento de um conjunto de serviços e isso tem que ver com a lógica dos serviços públicos, há alguma permissividade e exagero no peso entre obrigações e direitos no setor público – e a trabalhar em média menos cinco horas por semana do que o privado... O peso do Estado tem aumentado bastante e não duvidamos que certos setores, como a saúde, têm necessidade de reforço mas o governo acaba por reconhecer que não tem capacidade de melhorar a produtividade e limita-se a tentar assegurar os serviços



umentando o quadro de pessoal. É uma situação contraditória: reconhece que não há capacidade para mais que aumentos de 0,9% e não é capaz de melhorar a sua produtividade, mas exige ao privado que a melhore sem necessariamente ter meios para isso.

É um recuo do governo, primeiro falar numa espiral inflacionista e agora pedir isto ao privado?

O que nos preocupa é que essas propostas, como a da semana de quatro dias, são meras propostas de diversão. Em vez de ver como pode baixar a carga fiscal sobre as empresas, favorecer o aumento de produtividade cria-se fait divers que entretêm a opinião pública em discussões... Todos sabemos que a médio/longo prazo, IA, digitalização, robótica, conduzirão a menos dias de trabalho, mas não se pode ter razão antes de tempo, essas decisões têm de tomar-se de acordo com a capacidade de a economia evoluir, o aumento da produtividade, etc.. Tomar decisões dessas por razões de mera oportunidade política ou diversão não tem razão. O governo diz que quer subir os salários 20% em média nos próximos quatro anos. Porque não 10% ou 30%? A CCP tem-se oposto sempre a decisões por via administrativa – e somos um setor altamente interessado: quanto mais dinheiro as pessoas tiverem, mais os nossos associados vendem. Mas essas medidas são na lógica do entretenimento.

Surpreende-o que a ministra do

Trabalho diga que há vários patrões interessados em testá-la?

Não, porque há uma série de setores – nas novas tecnologias, nas criatividades, etc. – em que é possível. Mas uma coisa é fazer um teste, nada contra. Agora, a semana de quatro dias é mantendo o mesmo número de horas? Reduzindo salários? Temos de enfrentar seriamente estas questões. Portugal tem um problema de produtividade: como se aumenta?

E como se faz?

A CCP tem apontado três áreas. Primeiro, a qualificação técnica dos trabalhadores: aqui tem havido algum investimento, nem sempre muito produtivo, mas tem havido nomeadamente com apoio dos fundos europeus. Segundo: a qualidade média da gestão das empresas portuguesas é fraca, e aí os projetos e fundos europeus na formação têm sido resistentes a entrar. E terceiro: escala. Nós temos de obrigar as empresas a trabalhar em conjunto ou a fundirem-se; há casos de sucesso, veja o calçado. Aí a dinâmica dos fundos europeus tem sido muito fraca. Por exemplo: o governo apresentou para o comércio e serviços um projeto de aceleradoras digitais que pretende atingir 30 mil empresas, com cada a poder receber 1052 euros. Na maioria dos casos isso não tem efeitos. Se calhar era melhor trabalhar 10 mil empresas com projetos mais consistentes, mas 30 mil melhoram as estatísticas. Não há um incentivo a obrigar empresas a agruparem-se para fazer projetos, e isso é uma das grandes pechas da aplicação dos fundos europeus. Sindicatos e partidos da esquerda têm defendido a fixação de limites aos preços dos bens de primeira necessidade e falam de aproveitamento no setor do comércio. Há agentes económicos a lucrar com a inflação?

Essa obsessão do controlo de preços já a vimos em experiências históricas como a União Soviética e não conduziu a nada. É evidente que tem de haver vigilância, mas as situações são reais. Uma coisa é importar cereais da Ucrânia, outra da América do Sul ou do Norte, com o estrangulamento de transportes, com um contentor da China a custar três vezes mais do que há dois anos e dos EUA duas vezes mais. Há de haver alguma especulação, não estamos num convento de carmelitas, mas globalmente não.

Distribuir mais apoios não poria em risco as contas públicas?

Nós entendemos a necessidade de contas públicas e temos um problema real de dívida, mas não é preciso ser tão fundamentalista na aplicação das regras, ainda mais quando há flexibilidade europeia. Nós não discutimos se há funcionários públicos a mais, mas as empresas privadas têm de lutar pela sobrevivência e existe uma noção global de que se não se orientarem todos, empregadores e trabalhadores, para o mesmo sítio, a empresa fecha. Não há essa noção no público. E a carga fiscal sobre as empresas é brutal e sobre os trabalhadores também. Neste momento o governo tem mais receita fiscal por via da inflação. A CCP continua a defender que uma solução via impostos. O ministro da Economia tem de abrir os olhos ao das Finanças?

Resta saber se o ministro tem essa capacidade de negociação...

Mas está atento à situação das empresas?

Até agora, estamos na expectativa. Mas a questão de fundo é esta: a carga fiscal tem dois aspetos, o volume global e os pontos em que incide. Neste momento, a carga global é grande quer sobre pessoas quer sobre empresas e as médias europeias só interessam relativamente, porque o rendimento disponível é baixo, logo as percentagens de carga fiscal têm impacto diferente. E sobre as empresas as posições dos governos são contraditórias: houve esforço de facilitar com o Simplex e outros, mas a carga burocrática, o peso das finanças, as horas de que as empresas têm de dispor para isso é brutal. Estamos em segundo ou terceiro lugar entre os piores na asfíxia provocada por um somatório de regrazinhas... Cada OE é quase uma reforma fiscal, obriga a alterar comportamentos, softwares... para um tecido empresarial altamente atomizado. Temos de ver como podemos fazer evoluir este sistema empresarial por degraus.

Sem esse salto, sem investir em alívio fiscal e desburocratização,

“Os impostos sobre empresas e sobre famílias são muito pesados. E cada OE é quase uma reforma fiscal.”

virão falências e despedimentos?

Isso de certeza... A CCP sempre considerou que os aumentos salariais desde que em lógica pró-cíclica, de crescimento, não têm os efeitos desastrosos que alguns economistas lhes veem. Mas as consequências da pressão no SMN na economia, não sendo proporcionais à evolução do crescimento e da produtividade, resultaram no SMN a aproximar-se do salário médio ou da mediana. Isso criou dificuldades às empresas até na contratação coletiva. Num contrato coletivo num setor da CCP já desapareceram dez categorias profissionais por este efeito.

Dilui-se a diferença e não há incentivos à especialização.

Não há, nem à hierarquização de competências. Há que empurrar para cima toda a dinâmica salarial, mas isso tem de ter em conta a questão fundamental. Há aqui um lastro histórico negativo para empresas e trabalhadores.

A Agenda para o Trabalho Digno foi aprovada sem acordo, mas o BE fala numa série de cedências aos patrões. As medidas que caíram não chegaram?

Isso para a CCP é muito sensível porque temos um conjunto de setores que prestam serviços às empresas – segurança, limpeza, contact centers, software, trabalho temporário. O que o governo chama pomposamente de trabalho digno (eu acho que é marketing, para pôr as empresas na lógica do se não concordar é contra o trabalho digno), introduziu um conjunto de restrições que vão do outsourcing às plataformas que dificultam o funcionamento das empresas. Os sindicatos têm uma mentalidade do séc. metade de que é a do emprego fixo para a vida e isso não vai voltar. É evidente que é preciso garantir um conjunto de benefícios sociais para os trabalhadores, que se garanta que todos descontam para a Segurança Social e tenham reformas com dignidade, mas aqueles formatos regressam. Os modelos de negócio evoluíram e até as pessoas já cultural e mentalmente não têm essa lógica. As medidas com que o governo tentou enquadrar eram excessivamente conservadoras. Uma das razões porque em Portugal há mais contratos a prazo é porque tem havido resistência dos sindicatos a um período experimental mais adequado. Por outro lado, as oscilações de mercado são hoje enormes e as empresas têm de se defender. Em Portugal, um despedimento coletivo até é fácil, mas um despedimento por inadaptação é impossível. As empresas exploram até ao fim os contratos a prazo para se defenderem.

O acordo de rendimentos arranca agora: o que é que espera dessas negociações? Costa voltou a dar atenção à Concertação Social ou a inflexibilidade que vinha dos parceiros da geringonça foi substituída pela arrogância da maioria absoluta?

Não tenho noção dessa arrogância, mas até agora o modo como se coloca a questão é em termos de procurar efeito político. O que é que o governo tenciona fazer em termos fiscais no OE para facilitar as vida às empresas para dar essa flexibilidade salarial? Não ouvimos nada sobre isso, só declarações de intenções. Isto é tipo a Miss Mundo: pergunta-se o que ela gostaria e diz que gostaria de paz no mundo, que não houvesse pobreza, etc.. Todos estamos de acordo. Mas quais são as condições concretas com que o governo vai contribuir para isso? Aí não vemos nada. Fazer experiências como a dos quatro dias, tudo bem, mas não há um único sinal positivo até agora de medidas, seja para a capitalização, seja para alívio fiscal e outros que permita fazer esses passos. Por isso estamos à espera para ver.

Ter uma Secretaria de Estado do Turismo, Comércio e Serviços valorizou o Comércio e Serviços ou desvalorizou o Turismo?

Não valorizou nem desvalorizou. Temos tido excelente relação com a secretária de Estado. Mas a dificuldade é esta: o turismo era um serviço claramente focado num número limitado de empresas e a sec. Estado tinha um funcionamento adaptado a ele. De repente, a CCP tem 105 associações que vão do e aos transportes, dos serviços às empresas aos produtores independentes de TV. E Rita Marques está a tentar apanhar estes problemas todos. A nossa dúvida é se uma Secretaria de Estado tão ampla tem capacidade de física e em tempo, ocupar esse espaço todo. Apreciamos o esforço, temos tido colaboração efetiva, mas achamos que vai ser muito difícil esta tão grande abrangência.



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.



GERARDO SANTOS / GLOBAL IMAGENS

**Presidente da CCP fala em regras que asfixiam. “Cada OE traz uma reforma fiscal”**

**E lamenta que o governo só trabalhe intenções. “Tem desejos de Miss Mundo, mas nunca tem planos para se chegar lá”**



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## A Vida do Dinheiro

# Vieira Lopes “Semana de quatro dias é um *fait divers* para entreter a opinião pública”

Representante do comércio e serviços diz que o Estado tem de fazer o seu trabalho e isso inclui limitar a carga fiscal sobre empresas e famílias. Considera o OE2022 “completamente ridículo”. E critica o “sindicalismo” de António Costa na defesa de que as empresas têm “obrigação de subir salários”. *Texto: Joana Petiz e Patrícia Bentes (TSF) Fotografia: Gerardo Santos/GI*

Jão Vieira Lopes é licenciado em Engenharia Eletrotécnica, tendo feito carreira como gestor de empresas. Preside à Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP) desde 2010, organização que representa na Concertação Social e no Conselho Nacional das Confederações Patronais, tendo renovado o mandato até 2025.

**As previsões da OCDE conhecidas quarta-feira são desanimadoras: poder de compra a cair mais do que a média europeia, salários a subir pouco para a inflação, juros a subir, retoma mais fraca... Esperava um cenário tão negro?**

Não prevíamos esses números mas o cenário parece-nos realista. Estamos num tempo em que a inflação é quase galopante e todos já perceberam que veio para ficar. Essa ideia é mais ou menos clara e universal e não dúvida de que o tecido empresarial português não vai aguentar no curto prazo um conjunto de aumentos salariais equivalente ao da inflação. Por isso, vai haver retração do poder de compra. Essas previsões parecem bem realistas.

**E como se contraria isso?**

O comércio e os serviços, em particular ao consumidor, têm interesse em que haja poder de compra, estes setores vivem disso. Mas a contrata-

ção coletiva que tem sido fechada neste ano tem sido com aumentos salariais superiores à inflação dos anos anteriores, mas agora abaixo da inflação esperada. As empresas têm mostrado alguma abertura, mas o Estado tem de fazer o seu trabalho. E esse é a dois níveis: por um lado, limitar a carga fiscal sobre as empresas, por outro, sobre os consumidores. O que se fez no OE2022 é completamente ridículo. As alterações aos escalões foram cerca de 150 milhões de euros que comparam com uma receita de IRS global de 15 mil milhões. É insignificante. Por isso, consideramos estranhas as posturas do governo, em particular do primeiro-ministro, ao propor um conjunto de aumentos sem ver o que o Estado pode fazer por consumidores e empresas. Se os consumidores não tiverem rendimento disponível as empresas não sobrevivem.

**Nem a exportar?**

Independentemente das exportações, que são fundamentais, há uma componente de mercado interno que, em particular para as PME, é importante, não só em volume de negócios como em emprego. São esses segmentos que garantem a maioria do emprego. Por isso, estamos muito preocupados. E veremos que flexibilidade terá o governo no OE2023 para atuar nessa área. As declarações do governo e de António

Costa vão num sentido quase sindicalista de que as empresas têm obrigação de aumentar salários. Estamos todos de acordo, precisamos disso. Mas como se faz?

**É um “faz o que eu te digo, não faças o que eu faço” de Costa?**

O Estado tem um problema de fundo: a produtividade média do setor público e em particular dos serviços do Estado é baixa. Tivemos essa experiência durante a pandemia. Não quer dizer que não há bons funcionários, mas a maioria do setor privado adaptou-se, melhor ou pior, com teletrabalho, número de baixas, fal-

**“O tecido empresarial português não vai aguentar aumentos salariais equivalentes ao da inflação, por isso vai haver retração do poder de compra. As previsões da OCDE são bem realistas.”**

tas, etc., porque empresários e trabalhadores sabiam que se as empresas não funcionassem não havia dinheiro para salários. Independentemente de ideologias. No Estado foi desastroso o funcionamento de um conjunto de serviços e isso tem que ver com a lógica dos serviços públicos, há alguma permissividade e exagero no peso entre obrigações e direitos no setor público – e a trabalhar em média menos cinco horas por semana do que o privado... O peso do Estado tem aumentado bastante e não duvidamos que certos setores, como a saúde, têm necessidade de reforço, mas o governo acaba por reconhecer que não tem capacidade de melhorar a produtividade e limita-se a tentar assegurar os serviços aumentando o quadro de pessoal. É uma situação contraditória: reconhece que não há capacidade para mais que aumentos de 0,9% e não é capaz de melhorar a sua produtividade, mas exige ao privado que a melhore sem necessariamente ter meios para isso.

**É um recuo do governo, primeiro falar numa espiral inflacionista e agora pedir isto ao privado?**

O que nos preocupa é que essas propostas, como a da semana de quatro dias, são meras propostas de diversão. Em vez de ver como pode baixar a carga fiscal sobre as empresas, favorecer o aumento de produtivi-



dade, cria-se *fait divers* que entretêm a opinião pública em discussões... Todos sabemos que a médio/longo prazo, IA, digitalização, robótica, conduzirão a menos dias de trabalho, mas não se pode ter razão antes de tempo, essas decisões têm de tomar-se de acordo com a capacidade de a economia evoluir, o aumento da produtividade, etc.. Tomar decisões dessas por razões de mera oportunidade política ou diversão não tem razão. O governo diz que quer subir os salários 20% em média nos próximos quatro anos. Porque não 10% ou 30%? A CCP tem-se oposto sempre a decisões por via administrativa – e somos um setor altamente interessado: quanto mais dinheiro as pessoas tiverem, mais os nossos associados vendem. Mas essas medidas são na lógica do entretenimento.

**Surpreendo-o que a ministra do**



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.



**tamento no setor do comércio. Há agentes económicos a lucrar com a inflação?**

Essa obsessão do controlo de preços já a vimos em experiências históricas como a União Soviética e não conduziu a nada. É evidente que tem de haver vigilância, mas as situações são reais. Uma coisa é importar cereais da Ucrânia, outra da América do Sul ou do Norte, com o estrangulamento de transportes, com um contentor da China a custar três vezes mais do que há dois anos e dos EUA duas vezes mais. Há de haver alguma especulação, não estamos num convento de carmelitas, mas globalmente não.

**Distribuir mais apoios não poria em risco as contas públicas?**

Nós entendemos a necessidade de contas públicas e temos um problema real de dívida, mas não é preciso ser tão fundamentalista na aplicação das regras, ainda mais quando há flexibilidade europeia. Nós não discutimos se há funcionários públicos a mais, mas as empresas privadas têm de lutar pela sobrevivência e existe uma noção global de que se não se orientarem todos, empregadores e trabalhadores, para o mesmo sítio, a empresa fecha. Não há essa noção no público. E a carga fiscal sobre as empresas é brutal e sobre os trabalhadores também.

**Neste momento o governo tem mais receita fiscal por via da inflação. A CCP continua a defender que uma solução via impostos. O ministro da Economia tem de abrir os olhos aos das Finanças? Resta saber se o ministro tem essa capacidade de negociação... Mas está atento à situação das empresas?**

Até agora, estamos na expectativa. Mas a questão de fundo é esta: a carga fiscal tem dois aspetos, o volume global e os pontos em que incide. Neste momento, a carga global é grande quer sobre pessoas quer sobre empresas e as médias europeias só interessam relativamente, porque o rendimento disponível é baixo, logo as percentagens de carga fiscal têm impacto diferente. E sobre as empresas as posições dos governos são contraditórias: houve esforço de facilitar com o Simplex e outros, mas a carga burocrática, o peso das finanças, as horas de que as empresas têm de dispor para isso é brutal. Estamos em segundo ou terceiro lugar entre os piores na asfíxia provocada por um somatório de reguazinhas... Cada OE é quase uma reforma fiscal, obriga a alterar comportamentos, *softwares*... para um tecido empresarial altamente atomizado. Temos de ver como podemos fazer evoluir este sistema empresarial por degraus. Sem esse salto, sem investir em alívio fiscal e desburocratização,

**“Os impostos sobre empresas são muito pesados. E cada OE é quase uma reforma fiscal.”**

**virão falências e despedimentos?**

Isso de certeza... A CCP sempre considerou que os aumentos salariais desde que em lógica pró-cíclica, de crescimento, não têm os efeitos desastrosos que alguns economistas lhes veem. Mas as consequências da pressão no SMN na economia, não sendo proporcionais à evolução do crescimento e da produtividade, resultaram no SMN a aproximar-se do salário médio ou da mediana. Isso criou dificuldades às empresas até na contratação coletiva. Num contrato coletivo num setor da CCP já desapareceram dez categorias profissionais por este efeito.

**Dilui-se a diferença e não há incentivos à especialização.**

Não há, nem à hierarquização de competências. Há que empurrar para cima toda a dinâmica salarial, mas isso tem de ter em conta a questão fundamental. Há aqui um lastro histórico negativo para empresas e trabalhadores.

**A Agenda para o Trabalho Digno foi aprovada sem acordo, mas o BE fala numa série de cedências aos patrões. As medidas que caíram não chegaram?**

Isso para a CCP é muito sensível porque temos um conjunto de setores que prestam serviços às empresas – segurança, limpeza, *contact centers*, *software*, trabalho temporário. O que o governo chama pomposamente de trabalho digno (eu acho que é *marketing*, para pôr as empresas na lógica de se não concordar é contra o trabalho digno), introduziu um conjunto de restrições que vão do *outsourcing* às plataformas que dificultam o funcionamento das empresas. Os sindicatos têm uma mentalidade do séc. XIX/primeira metade de XX que é a do emprego fixo para a vida e isso não vai voltar. É evidente que é preciso garantir um conjunto de benefícios sociais para os trabalhadores, que se garante que todos descontam para a Segurança Social e tenham reformas com dignidade, mas aqueles formatos regressam. Os modelos de negócio evoluíram e até as pessoas já cultural e mentalmente não têm essa lógica. As medidas com que o governo tentou enquadrar eram excessivamente conservadoras. Uma das razões porque em Portugal há mais contratos a prazo é porque tem havido resistência dos sindicatos a um período experimental mais adequa-

do. Por outro lado, as oscilações de mercado são hoje enormes e as empresas têm de se defender. Em Portugal, um despedimento coletivo até é fácil, mas um despedimento por inadaptação é impossível. As empresas exploram até ao fim os contratos a prazo para se defenderem.

**O acordo de rendimentos arranca agora: o que é que espera dessas negociações? Costa voltou a dar atenção à Concertação Social ou a inflexibilidade que vinha dos parceiros da geringonça foi substituída pela arrogância da maioria absoluta?**

Não tenho noção dessa arrogância, mas até agora o modo como se coloca a questão é em termos de procurar efeito político. O que é que o governo tenciona fazer em termos fiscais no OE para facilitar as vidas às empresas para dar essa flexibilidade salarial? Não ouvimos nada sobre isso, só declarações de intenções. Isto é tipo a Miss Mundo: pergunta-se o que ela gostaria e diz que gostaria de paz no mundo, que não houvesse pobreza, etc.. Todos estamos de acordo. Mas quais são as condições concretas com que o governo vai contribuir para isso? Ai não vemos nada. Fazer experiências como a dos quatro dias, tudo bem, mas não há um único sinal positivo até agora de medidas, seja para a capitalização, seja para alívio fiscal e outros que permita fazer esses passos. Por isso estamos à espera para ver. Ter uma Secretaria de Estado do Turismo, Comércio e Serviços valorizou o Comércio e Serviços ou desvalorizou o Turismo?

Não valorizou nem desvalorizou. Temos tido excelente relação com a secretaria de Estado. Mas a dificuldade é esta: o turismo era um serviço claramente focado num número limitado de empresas e a sec. Estado tinha um funcionamento adaptado a ele. De repente, a CCP tem 105 associações que vão do *leasing* e *renting* aos transportes, dos serviços às empresas aos produtores independentes de TV. E Rita Marques está a tentar apanhar estes problemas todos. A nossa dúvida é se uma Secretaria de Estado tão ampla tem capacidade de física e em tempo, ocupar esse espaço todo. Apreciamos o esforço, temos tido colaboração efetiva, mas achamos que vai ser muito difícil esta tão grande abrangência.

**Trabalho diga que há vários patrões interessados em testá-la?**

Não, porque há uma série de setores – nas novas tecnologias, nas criatividades, etc. – em que é possível. Mas uma coisa é fazer um teste, nada contra. Agora, a semana de quatro dias é mantendo o mesmo número de horas? Reduzindo salários? Temos de enfrentar seriamente estas questões. Portugal tem um problema de produtividade: como se aumenta?

E como se faz?  
A CCP tem apontado três áreas. Primeiro, a qualificação técnica dos trabalhadores: aqui tem havido algum investimento, nem sempre muito produtivo, mas tem havido nomeadamente com apoio dos fundos europeus. Segundo: a qualidade média da gestão das empresas portuguesas é fraca, e aí os projetos e fundos europeus na formação têm

sido resistentes a entrar. E terceiro: escala. Nós temos de obrigar as empresas a trabalhar em conjunto ou a fundirem-se, há casos de sucesso, veja o calçado. Aí a dinâmica dos fundos europeus tem sido muito fraca. Por exemplo: o governo apresentou para o comércio e serviços um projeto de aceleradoras digitais que pretende atingir 30 mil empresas, com cada a poder receber 1052 euros. Na maioria dos casos isso não tem efeitos. Se calhar era melhor trabalhar 10 mil empresas com projetos mais consistentes, mas 30 mil melhoram as estatísticas. Não há um incentivo a obrigar empresas a agruparem-se para fazer projetos, e isso é uma das grandes pechas da aplicação dos fundos europeus.

Sindicatos e partidos da esquerda têm defendido a fixação de limites aos preços dos bens de primeira necessidade e falam de aprovei-

  
**VEJA O VÍDEO EM**  
[www.dinheirovivo.pt](http://www.dinheirovivo.pt)

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Vieira Lopes: "Semana de quatro dias é um fait divers para entreter a opinião pública"

DINHEIRO VIVO - SAT, 11 JUN 2022

Representante do comércio e serviços diz que o Estado tem de fazer o seu trabalho e isso passa por limitar a carga fiscal sobre empresas e famílias. Considera o OE2022 "completamente ridículo". E critica o "sindicalismo" de António Costa na defesa de que as empresas têm "obrigação de subir salários".

João Vieira Lopes é licenciado em Engenharia Eletrotécnica, tendo feito carreira como gestor de empresas e sendo agora administrador da central de compras cooperativa portuguesa Unimark e presidente da Associação dos Distribuidores de Produtos Alimentares (ADIPA). Preside à Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP) desde 2010, organização que representa na concertação social e no Conselho Nacional das Confederações Patronais, tendo renovado o mandato em abril, até 2025.

As previsões da OCDE conhecidas nesta quarta-feira são desanimadoras - poder de compra a cair bem mais do que a média europeia, salários a subir pouco relativamente à inflação, juros a subir, retoma muito mais fraca em 2023... Esperava um cenário tão negro?

Não prevíamos esses números mas o cenário parece-nos realista. Estamos num tempo em que a inflação é quase galopante e todos já perceberam que veio para ficar.

Já nem o BCE espera que seja transitória.

Exato, essa ideia é mais ou menos clara e universal e não temos qualquer dúvida de que o tecido empresarial português não vai aguentar no curto prazo um conjunto de aumentos salariais equivalente ao da inflação. Por isso vai haver retração do poder de compra. É evidente que alguns segmentos que em pandemia não tiveram quebra de rendimentos tem alguma margem - não é por acaso que a banca tem algumas dezenas de milhares de euros em depósitos à ordem, mas isso vai-se esgotar. Das grandes preocupações neste momento é como enfrentar essa contração do poder de compra que por segmentos se vai desenvolver neste ano. Essas previsões parecem, portanto bem realistas.

E como se contraria?

O comércio e serviços, em particular ao consumidor, tem interesse em que haja poder de compra, estes setores vivem disso. Mas a contratação coletiva que tem sido fechada neste ano tem sido com aumentos salariais superiores à inflação dos anos anteriores, mas abaixo agora da inflação esperada. As empresas têm mostrado alguma abertura - pode discutir-se mais meio ponto ou menos - mas é preciso o Estado fazer o seu trabalho. E esse é feito a dois níveis: por um lado claramente limitar a carga fiscal sobre as empresas e por outro sobre os consumidores. O que se fez no OE2022 é completamente ridículo. As alterações aos escalões foram cerca de 150 milhões de euros que comparam com uma receita de IRS global de 15 mil milhões. É insignificante. O governo tem de atuar nessa área. Por isso consideramos estranhas as posturas do governo, em particular do primeiro-ministro, ao propor um conjunto de aumentos sem ver o que o Estado pode fazer por consumidores e empresas. Se os consumidores não tiverem rendimento disponível as empresas não sobrevivem. E independentemente das exportações, que são fundamentais, há uma componente de mercado interno que em particular para PME é importante, não só em volume de negócios mas também em emprego. São esses segmentos, goste-se ou não, que garantem a maioria do emprego. Por isso estamos muito preocupados e estamos para ver que flexibilidade terá o governo no OE2023 para atuar nessa área. As declarações do governo e de António Costa vão num sentido quase sindicalista de que as empresas têm obrigação de aumentar salários. Estamos todos de acordo, precisamos disso. Mas como se faz?

Essas declarações de Costa são um: "Faz o que eu te digo, não faças o que eu faço?"

O Estado tem um problema de fundo: a produtividade média do setor público e em particular dos serviços do Estado é baixa. Tivemos essa experiência durante a pandemia. Não quer dizer que não há bons funcionários, mas vimos por exemplo que a maioria do setor privado se adaptou melhor ou pior em termos de teletrabalho, do número de baixas, de faltas, etc., porque empresários e trabalhadores sabiam que se as empresas não funcionassem não havia dinheiro para pagar salários. Independentemente de ideologias. Mas no Estado foi desastroso o funcionamento de um conjunto de serviços e isso tem que ver com a lógica dos serviços públicos e de alguma permissividade e exagero no peso entre obrigações e direitos que existe no setor público. E a trabalhar em média menos cinco horas por semana do que o privado... Portanto, estamos preocupados. Não há dúvida que o peso do Estado tem aumentado bastante e não duvidamos que certos setores - como a saúde - têm necessidade de reforço, tendo em conta aspetos demográficos, o prolongamento da esperança média de vida, da vida ativa, mas o governo acaba por reconhecer que não tem capacidade de melhorar a produtividade e limita-se a tentar assegurar os serviços aumentando o quadro de pessoal. É uma situação contraditória: reconhece que propor aumentos de mais de 0,9% não há capacidade e não é capaz de melhorar a sua produtividade, mas exige ao privado que melhore essa produtividade sem necessariamente ter meios para isso.

E não há aqui recuo do governo, que dizia que subir salários provocaria uma espiral inflacionista e agora pede que se suba no privado?

O que nos preocupa é que essas propostas, como a da semana de quatro dias, são meras propostas de diversão. Em vez de ver como baixar a carga fiscal sobre as empresas, favorecer o aumento de produtividade, cria-se fait divers que entretém a opinião pública em discussões... Todos

sabemos que a médio/longo prazo, a IA, a digitalização, a robótica, conduzirão a menos dias de trabalho, mas a vida mostrou-nos que não se pode ter razão antes de tempo, essas decisões têm de tomar-se de acordo com a capacidade de a economia evoluir, do aumento da produtividade, etc. Tomar decisões dessas por razões de mera oportunidade política ou diversão não tem razão. O governo diz que quer subir os salários 20% em média nos próximos quatro anos. Porque não 10% ou 30%? A CCP tem-se oposto sempre a decisões por via administrativa e somos um setor altamente interessado: quanto mais dinheiro as pessoas tiverem, mais os nossos associados vendem. Mas essas medidas são na lógica do entretenimento e não levamos muito a sério essas propostas a não ser dentro do jogo político de afirmação dos partidos - não tem sustentabilidade.

Em relação à semana de quatro dias, surpreende-o que a ministra do Trabalho diga que há vários patrões interessados em testar? Não, porque há uma série de setores - nas novas tecnologias, nas criatividade, etc. - em que isso é possível. Mas uma coisa é fazer um teste, nada contra. Agora, a semana de quatro dias é mantendo o mesmo número de horas ou não? Reduzindo salários? Temos de enfrentar seriamente estas questões. Portugal tem um problema de produtividade por comparação com as médias europeias, e como se aumenta? A CCP tem apontado três áreas a trabalhar. Primeiro, a qualificação técnica dos trabalhadores: tem havido algum investimento, nem sempre muito produtivo, mas tem havido nomeadamente com apoio dos fundos europeus. A segunda, a qualidade média da gestão das empresas portuguesas é fraca, e aí os projetos e fundos europeus na formação têm sido resistentes a entrar. E a terceira é a escala. Nós temos de obrigar as empresas a trabalhar em conjunto ou fundirem-se - há casos de sucesso, veja o calçado. Aí a dinâmica dos fundos europeus tem sido muito fraca. Um exemplo: o governo apresentou para o comércio e serviços um projeto de aceleradoras digitais que pretende atingir 30 mil empresas, com cada uma a poder receber 1052 euros. Na maioria dos casos isso não tem efeitos nenhum. Se calhar era melhor trabalhar 10 mil empresas com projetos mais consistentes... mas 30 mil melhoram as estatísticas. Não há portanto um incentivo a obrigar empresas a agruparem-se para fazer projetos. E aqui não há inocentes, PS ou PSD, é muito mais fácil distribuir mil euros por empresa do que fazer 50 ou 100 projetos fortes. Isso é uma das grandes pechas da aplicação dos fundos europeus. Ao contrário de muita gente, nós não estamos excessivamente preocupados com a corrupção, hoje há elementos de controlo importantes - há de haver sempre corrupção, crime...

É uma questão de eficiência.

Sim, isso e onde se aplica o dinheiro.

Os sindicatos e os partidos da esquerda têm defendido a fixação de limites aos preços dos bens de primeira necessidade, e falam de aproveitamento por parte de alguns operadores no setor do comércio. Paga o justo pelo pecador? Ou acredita que não há mesmo agentes económicos a lucrarem com a inflação?

Existirão alguns, é evidente, mas essa obsessão do controlo de preços já a vimos em experiências históricas como a União Soviética e não conduziu a nada. É evidente que tem de haver vigilância, mas as situações hoje são reais. Na alimentação, tudo que sejam cereais e produtos base, uma coisa é importar da Ucrânia, outra importar da América do Sul ou do Norte. Há estrangulamento de transportes, um contentor da China custa hoje três vezes mais do que há dois anos e dos EUA duas vezes mais. Há de facto fatores de subida de preços que têm que ver com este contexto. Há de haver alguma especulação, não estamos num convento de carmelitas, mas globalmente não.

Distribuir mais apoios não poria em risco as contas públicas?

Nós entendemos a necessidade de contas públicas, mas Portugal não pode querer ser mais papista do que o Papa. Temos um problema real de dívida que não podemos iludir, mas por vezes não é preciso ser tão fundamentalista na aplicação das regras, ainda mais quando há flexibilidade europeia. Uma coisa é clara, não discutimos se há funcionários públicos a mais - há setores onde há a menos, outros a mais -, mas as empresas privadas têm de lutar pela sobrevivência. E existe uma noção global de que se não se orientarem todos, empregadores e trabalhadores, para o mesmo sítio a empresa fecha. E temos noção de que essa mentalidade não existe no público. A carga fiscal sobre empresas é brutal e sobre os trabalhadores também.

O governo está a receber mais dinheiro em receita fiscal por via da inflação. A CCP continua a defender que a solução para amaciar os efeitos da crise passa pelos impostos. O ministro da Economia tem de abrir os olhos ao das Finanças?

Resta saber se o ministro da Economia tem essa capacidade de negociação...

Mas está atento à situação das empresas?

Até agora, estamos na expectativa. O governo tomou posse há pouco tempo. Mas a questão de fundo é esta: a carga fiscal tem dois aspetos, o volume global e os pontos em que incide. Neste momento, a carga global é grande quer sobre pessoas quer sobre empresas e as médias europeias só interessam relativamente, porque o rendimento disponível é baixo, logo as percentagens de carga fiscal têm impacto diferente. E sobre as empresas as posições dos governos nos últimos anos são contraditórias: houve esforço de facilitar com o Simplex, por exemplo, mas a carga burocrática, o peso das finanças, as horas de que as empresas têm de dispor para isso... é brutal. Estamos em segundo ou terceiro lugar entre os piores. O nível de asfixia do somatório de regrazinhas é imenso... E cada OE é quase uma reforma fiscal, obriga a alterar comportamentos, softwares... Nós temos um tecido empresarial altamente atomizado - gostaríamos de ter muitas startups bonitas e lucrativas mas não temos, portanto temos de ver como podemos fazer evoluir este sistema empresarial por degraus. Nesse aspeto, a pandemia ajustou nc digital a um conjunto de adaptações interessantes, basta ver o número de reuniões que fazemos remotamente com meios que já existiam.

Mas acredita que sem esse salto, sem investimento na desburocratização e alívio fiscal, haverá falências e despedimentos?

Isso de certeza... a CCP sempre teve uma posição diferente, consideramos que os aumentos salariais, mais ou menos exagerados, desde que sejam em lógica pró-cíclica, de crescimento, não têm os efeitos desastrosos que alguns economistas lhes veem. Mas as consequências da pressão no SMN na economia, não sendo proporcional à evolução do crescimento e da produtividade, resultaram no SMN a aproximar-se do salário médio ou da mediana. Isso criou dificuldades às empresas até na contratação coletiva. Num contrato coletivo num setor da CCP, já desapareceram dez categorias profissionais por este efeito.

Dilui-se a diferença e não há incentivos à especialização.

Não há, nem à hierarquização de competências, etc. Por isso, há que empurrar para cima toda a dinâmica salarial, mas isso tem de ter em conta a questão fundamental. Por exemplo, Portugal tem uma originalidade em termos fiscais que são as tributações autónomas, que no fundo é tributar despesas como se fossem lucros. É um absurdo. Há vários países em que se um trabalhador tem carro de serviço o fisco considera que parte desse carro é para uso pessoal, e é taxada essa como rendimento, e parte para usar a serviço da empresa, e essa não é taxada porque é um custo. Cá parte-se do princípio que é tudo luxo! Há portanto aqui um lastro histórico negativo para empresas e trabalhadores. A crise atual soma-se à pandemia. A CCP defendeu o alívio das restrições impostas pela covid, para acelerar a retoma, mas mais recentemente divulgou um elevado número de baixas por doença. O balanço da abertura é positivo ou negativo?

Optou-se por alguma liberalização nas restrições e obviamente isso teve consequências: temos tido um aumento grande nas baixas por isolamento e restrições covid, mas as empresas têm reagido de forma bastante positiva. Por isso é que colocámos a questão da flexibilidade ao governo por parte da ACT. As empresas, sobretudo as de média dimensão e que têm de ter porta aberta ao público, têm um problema brutal: se uns não podem ir, os que ficam têm de se adaptar. E aí, o nosso desenrasca tem funcionado em colaboração informal - daí defendermos que não haja grande rigidez em mais ou menos uma hora trabalhada. Se as restrições covid tivessem resultado em encerramentos seria pior. Quer c teletrabalho quer as aberturas quer a adaptação de horários, com problemas, globalmente não tiveram um impacto demolidor no funcionamento da economia, precisamente devido a alguma informalidade. O trabalhador entende que tem de estar mais duas horas agora para cobrir o colega porque senão a empresa fecha, e não pede que se pague essas horas a 300%. Enfrentamos razoavelmente essa situação.

A discussão da agenda para o trabalho digno terminou sem acordo...apesar de o BE falar numa série de cedências aos patrões. Houve, de facto, medidas que caíram. Não foram suficientes essas cedências?

Isso para a CCP é muito sensível porque temos um conjunto de setores que prestam serviços às empresas - segurança, limpeza, contact centers, software, trabalho temporário - e o que o governo chama pomposamente de trabalho digno (eu acho que é marketing, para pôr as empresas na lógica do se não concordar é contra o trabalho digno), introduziu um conjunto de restrições que vão do outsourcing às plataformas e que dificulta o funcionamento das empresas. Porque não tenhamos ilusão: os sindicatos têm uma mentalidade do séc. XIX/primeira metade do século XX que é o emprego fixo para a vida. E isso não vai voltar. É evidente que é preciso garantir um conjunto de benefícios sociais para os trabalhadores, que se garanta que todos descontam para a segurança social e tenha uma reforma com dignidade, mas não vale a pena pensar que aqueles formatos regressam. Os modelos de negócio evoluíram e até as pessoas já cultural e mentalmente não têm essa lógica. Portanto, as medidas que o governo tentou enquadrar eram excessivamente conservadoras. Não conheço as tais questões do BE, mas a questão de fundo é esta. Uma das razões porque em Portugal há mais contratos a prazo é porque tem havido resistência dos sindicatos a um período experimental mais adequado. Com as novas tecnologias e diferentes papéis das pessoas nas empresas, é preciso mais tempo para perceber se a pessoa se adapta. E os sindicatos são nisso conservadores. Por outro lado, as oscilações de mercado são enormes e as empresas têm de se defender. Em Portugal, se uma empresa tiver de fazer um ajustamento, é complicado; um despedimento coletivo até é fácil, mas um despedimento por inadaptação é impossível. Então as empresas exploram até ao fim os contratos a prazo para se defenderem. No resto da Europa há mais capacidade de ajustamento e as empresas não têm necessidade disso. Devia discutir-se por aqui, em vez de olhando estatísticas que compraram o incomparável.

O acordo de rendimentos arranca agora. O que é que espera que saia dessas negociações? Costa voltou a dar atenção à concertação social ou a inflexibilidade que vinha dos parceiros da geringonça foi substituída pela arrogância da maioria absoluta?

Não tenho noção dessa arrogância, mas até agora o modo como se coloca a questão é em termos de procurar efeito político. O que é que o governo tenciona fazer em termos fiscais para facilitar a vida às empresas para dar essa flexibilidade salarial? Não ouvimos nada sobre isso, só declarações de intenções. Isto é tipo o concurso da Miss Mundo: pergunta-se o que ela gostaria e responde que gostaria de paz no mundo, que não houvesse pobreza, etc. Todos estamos de acordo. Mas quais são as condições concretas com que o governo vai contribuir para isso? Aí não vemos nada. Fazer experiências como a dos quatro dias, tudo bem, mas não há um único sinal positivo até agora de medidas para a capitalização, para alívio fiscal e outras que permitam fazer esses passos. Por isso estamos à espera para ver.

Ter uma secretaria de Estado do Turismo, Comércio e Serviços valorizou o Comércio e Serviços ou desvalorizou o Turismo?

Não valorizou nem desvalorizou. Temos tido uma excelente relação com a secretária de Estado. Mas a dificuldade é esta: o turismo era um serviço claramente focado num número limitado de empresas e a Secretaria de Estado tinha um funcionamento adaptado a ele. De repente, só a CCP tem 105 associações que vão do leasing e renting aos transportes, dos serviços a empresas aos produtores independentes de TV. E Rita Marques está a tentar apanhar estes problemas todos. A nossa dúvida é se uma Secretaria de Estado tão ampla tem capacidade de física e tempo para ocupar esse espaço todo. Apreciamos o esforço, temos tido colaboração efetiva, mas achamos que vai ser muito difícil esta tão grande abrangência.



**APCC - Associação  
Portuguesa de  
Contact Center**

OUTLET Dinheiro Vivo  
MEDIA TYPE website  
FREQUENCY Daily  
COUNTRY Portugal  
LANGUAGE Portuguese  
IMPRESSIONS 17,855  
TAGS Contact Centers

PUBLICATION DATE Sat, 11 Jun 2022  
MONTHLY UNIQUE 714,216.0  
VISITORS  
AVE €5,615



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

A vertical screenshot of a news article from Dinheiro Vivo. The article title is "Fátima Lopes: 'Resposta do governo deve ser mais diversa para evitar a agitação pública'". The article features several small video thumbnails and text blocks. The text discusses the government's response to a situation, with Fátima Lopes providing her perspective. The article is presented in a vertical orientation, typical of a mobile device screen capture.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Vieira Lopes: Declarações do Governo são "tipo o concurso da Miss Mundo"

TSF RADIO NEWS ONLINE - FRI, 10 JUN 2022

João Vieira Lopes é licenciado em Engenharia Eletrotécnica, tendo feito carreira como gestor de empresas e sendo agora administrador da central de compras cooperativa portuguesa Unimark e presidente da Associação dos Distribuidores de Produtos Alimentares (ADIPA). Preside à Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP) desde 2010, organização que representa na concertação social e no Conselho Nacional das Confederações Patronais, tendo renovado o mandato em abril, até 2025.

As previsões da OCDE conhecidas nesta quarta-feira são desanimadoras - poder de compra a cair bem mais do que a média europeia, salários a subir pouco relativamente à inflação, juros a subir, retoma muito mais fraca em 2023... Esperava um cenário tão negro?

Não prevíamos esses números mas o cenário parece-nos realista. Estamos num tempo em que a inflação é quase galopante e todos já perceberam que veio para ficar.

Já nem o BCE espera que seja transitória.

Exato, essa ideia é mais ou menos clara e universal e não temos qualquer dúvida de que o tecido empresarial português não vai aguentar no curto prazo um conjunto de aumentos salariais equivalente ao da inflação. Por isso vai haver retração do poder de compra. É evidente que alguns segmentos que em pandemia não tiveram quebra de rendimentos tem alguma margem - não é por acaso que a banca tem algumas dezenas de milhares de euros em depósitos à ordem, mas isso vai-se esgotar. Das grandes preocupações neste momento é como enfrentar essa contração do poder de compra que por segmentos se vai desenvolver neste ano. Essas previsões parecem, portanto bem realistas. E como se contraria?

O comércio e serviços, em particular ao consumidor, tem interesse em que haja poder de compra, estes setores vivem disso. Mas a contratação coletiva que tem sido fechada neste ano tem sido com aumentos salariais superiores à inflação dos anos anteriores, mas abaixo agora da inflação esperada. As empresas têm mostrado alguma abertura - pode discutir-se mais meio ponto ou menos - mas é preciso o Estado fazer o seu trabalho. E esse é feito a dois níveis: por um lado claramente limitar a carga fiscal sobre as empresas e por outro sobre os consumidores. O que se fez no OE2022 é completamente ridículo. As alterações aos escalões foram cerca de 150 milhões de euros que comparam com uma receita de IRS global de 15 mil milhões. É insignificante. O governo tem de atuar nessa área. Por isso consideramos estranhas as posturas do governo, em particular do primeiro-ministro, ao propor um conjunto de aumentos sem ver o que o Estado pode fazer por consumidores e empresas. Se os consumidores não tiverem rendimento disponível as empresas não sobrevivem. E independentemente das exportações, que são fundamentais, há uma componente de mercado interno que em particular para PME é importante, não só em volume de negócios mas também em emprego. São esses segmentos, goste-se ou não, que garantem a maioria do emprego. Por isso estamos muito preocupados e estamos para ver que flexibilidade terá o governo no OE2023 para atuar nessa área. As declarações do governo e de António Costa vão num sentido quase sindicalista de que as empresas têm obrigação de aumentar salários. Estamos todos de acordo, precisamos disso. Mas como se faz?

Essas declarações de Costa são um: "Faz o que eu te digo, não faças o que eu faço?"

O Estado tem um problema de fundo: a produtividade média do setor público e em particular dos serviços do Estado é baixa. Tivemos essa experiência durante a pandemia. Não quer dizer que não há bons funcionários, mas vimos por exemplo que a maioria do setor privado se adaptou melhor ou pior em termos de teletrabalho, do número de baixas, de faltas, etc., porque empresários e trabalhadores sabiam que se as empresas não funcionassem não havia dinheiro para pagar salários. Independentemente de ideologias. Mas no Estado foi desastroso o funcionamento de um conjunto de serviços e isso tem que ver com a lógica dos serviços públicos e de alguma permissividade e exagero no peso entre obrigações e direitos que existe no setor público. E a trabalhar em média menos cinco horas por semana do que o privado... Portanto, estamos preocupados. Não há dúvida que o peso do Estado tem aumentado bastante e não duvidamos que certos setores - como a saúde - têm necessidade de reforço, tendo em conta aspetos demográficos, o prolongamento da esperança média de vida, da vida ativa, mas o governo acaba por reconhecer que não tem capacidade de melhorar a produtividade e limita-se a tentar assegurar os serviços aumentando o quadro de pessoal. É uma situação contraditória: reconhece que propor aumentos de mais de 0,9% não há capacidade e não é capaz de melhorar a sua produtividade, mas exige ao privado que melhore essa produtividade sem necessariamente ter meios para isso.

E não há aqui recuo do governo, que dizia que subir salários provocaria uma espiral inflacionista e agora pede que se suba no privado?

O que nos preocupa é que essas propostas, como a da semana de quatro dias, são meras propostas de diversão. Em vez de ver como baixar a carga fiscal sobre as empresas, favorecer o aumento de produtividade, cria-se fait divers que entretêm a opinião pública em discussões... Todos sabemos que a médio/longo prazo, a IA, a digitalização, a robótica, conduzirão a menos dias de trabalho, mas a vida mostrou-nos que não se pode ter razão antes de tempo, essas decisões têm de tomar-se de acordo com a capacidade de a economia evoluir, do aumento da produtividade, etc. Tomar decisões dessas por razões de mera oportunidade política ou diversão não tem razão. O governo diz que quer subir os salários 20% em média nos próximos quatro anos. Porque não 10% ou 30%? A CCP tem-se oposto sempre a decisões por via administrativa e somos um setor altamente interessado: quanto mais dinheiro as pessoas tiverem, mais os nossos associados vendem. Mas essas medidas

são na lógica do entretenimento e não levamos muito a sério essas propostas a não ser dentro do jogo político de afirmação dos partidos - não tem sustentabilidade.

Em relação à semana de quatro dias, surpreende-o que a ministra do Trabalho diga que há vários patrões interessados em testar? Não, porque há uma série de setores - nas novas tecnologias, nas criatividade, etc. - em que isso é possível. Mas uma coisa é fazer um teste, nada contra. Agora, a semana de quatro dias é mantendo o mesmo número de horas ou não? Reduzindo salários? Temos de enfrentar seriamente estas questões. Portugal tem um problema de produtividade por comparação com as médias europeias, e como se aumenta? A CCP tem apontado três áreas a trabalhar. Primeiro, a qualificação técnica dos trabalhadores: tem havido algum investimento, nem sempre muito produtivo, mas tem havido nomeadamente com apoio dos fundos europeus. A segunda, a qualidade média da gestão das empresas portuguesas é fraca, e aí os projetos e fundos europeus na formação têm sido resistentes a entrar. E a terceira é a escala. Nós temos de obrigar as empresas a trabalhar em conjunto ou fundirem-se - há casos de sucesso, veja o calçado. Aí a dinâmica dos fundos europeus tem sido muito fraca. Um exemplo: o governo apresentou para o comércio e serviços um projeto de aceleradoras digitais que pretende atingir 30 mil empresas, com cada uma a poder receber 1052 euros. Na maioria dos casos isso não tem efeitos nenhum. Se calhar era melhor trabalhar 10 mil empresas com projetos mais consistentes... mas 30 mil melhoram as estatísticas. Não há portanto um incentivo a obrigar empresas a agruparem-se para fazer projetos. E aqui não há inocentes, PS ou PSD, é muito mais fácil distribuir mil euros por empresa do que fazer 50 ou 100 projetos fortes. Isso é uma das grandes pechas da aplicação dos fundos europeus. Ao contrário de muita gente, nós não estamos excessivamente preocupados com a corrupção, hoje há elementos de controlo importantes - há de haver sempre corrupção, crime...

É uma questão de eficiência.

Sim, isso é onde se aplica o dinheiro.

Os sindicatos e os partidos da esquerda têm defendido a fixação de limites aos preços dos bens de primeira necessidade, e falam de aproveitamento por parte de alguns operadores no setor do comércio. Paga o justo pelo pecador? Ou acredita que não há mesmo agentes económicos a lucrarem com a inflação?

Existirão alguns, é evidente, mas essa obsessão do controlo de preços já a vimos em experiências históricas como a União Soviética e não conduziu a nada. É evidente que tem de haver vigilância, mas as situações hoje são reais. Na alimentação, tudo que sejam cereais e produtos base, uma coisa é importar da Ucrânia, outra importar da América do Sul ou do Norte. Há estrangulamento de transportes, um contentor da China custa hoje três vezes mais do que há dois anos e dos EUA duas vezes mais. Há de facto fatores de subida de preços que têm que ver com este contexto. Há de haver alguma especulação, não estamos num convento de carmelitas, mas globalmente não.

Distribuir mais apoios não poria em risco as contas públicas?

Nós entendemos a necessidade de contas públicas, mas Portugal não pode querer ser mais papista do que o Papa. Temos um problema real de dívida que não podemos iludir, mas por vezes não é preciso ser tão fundamentalista na aplicação das regras, ainda mais quando há flexibilidade europeia. Uma coisa é clara, não discutimos se há funcionários públicos a mais - há setores onde há a menos, outros a mais -, mas as empresas privadas têm de lutar pela sobrevivência. E existe uma noção global de que se não se orientarem todos, empregadores e trabalhadores, para o mesmo sítio a empresa fecha. E temos noção de que essa mentalidade não existe no público. A carga fiscal sobre empresas é brutal e sobre os trabalhadores também.

O governo está a receber mais dinheiro em receita fiscal por via da inflação. A CCP continua a defender que a solução para amaciar os efeitos da crise passa pelos impostos. O ministro da Economia tem de abrir os olhos ao das Finanças?

Resta saber se o ministro da Economia tem essa capacidade de negociação...

Mas está atento à situação das empresas?

Até agora, estamos na expectativa. O governo tomou posse há pouco tempo. Mas a questão de fundo é esta: a carga fiscal tem dois aspetos, o volume global e os pontos em que incide. Neste momento, a carga global é grande quer sobre pessoas quer sobre empresas e as médias europeias só interessam relativamente, porque o rendimento disponível é baixo, logo as percentagens de carga fiscal têm impacto diferente. E sobre as empresas as posições dos governos nos últimos anos são contraditórias: houve esforço de facilitar com o Simplex, por exemplo, mas a carga burocrática, o peso das finanças, as horas de que as empresas têm de dispor para isso... é brutal. Estamos em segundo ou terceiro lugar entre os piores. O nível de asfixia do somatório de regrazinhas é imenso... E cada OE é quase uma reforma fiscal, obriga a alterar comportamentos, softwares... Nós temos um tecido empresarial altamente atomizado - gostaríamos de ter muitas startups bonitas e lucrativas mas não temos, portanto temos de ver como podemos fazer evoluir este sistema empresarial por degraus. Nesse aspeto, a pandemia ajustou-nos digital a um conjunto de adaptações interessantes, basta ver o número de reuniões que fazemos remotamente com meios que já existiam. Mas acredita que sem esse salto, sem investimento na desburocratização e alívio fiscal, haverá falências e despedimentos?

Isso de certeza... a CCP sempre teve uma posição diferente, consideramos que os aumentos salariais, mais ou menos exagerados, desde que sejam em lógica pró-cíclica, de crescimento, não têm os efeitos desastrosos que alguns economistas lhes veem. Mas as consequências da pressão no SMN na economia, não sendo proporcional à evolução do crescimento e da produtividade, resultaram no SMN a aproximar-se do salário médio ou da mediana. Isso criou dificuldades às empresas até na contratação coletiva. Num contrato coletivo num setor da CCP, já desapareceram dez categorias profissionais por este efeito.

Dilui-se a diferença e não há incentivos à especialização.

Não há, nem à hierarquização de competências, etc. Por isso, há que empurrar para cima toda a dinâmica salarial, mas isso tem de ter em conta a questão fundamental. Por exemplo, Portugal tem uma originalidade em termos fiscais que são as tributações autónomas, que no fundo é tributar despesas como se fossem lucros. É um absurdo. Há vários países em que se um trabalhador tem carro de serviço o fisco considera que parte desse carro é para uso pessoal, e é taxada essa como rendimento, e parte para usar a serviço da empresa, e essa não é taxada porque é um custo. Cá parte-se do princípio que é tudo luxo! Há portanto aqui um lastro histórico negativo para empresas e trabalhadores.

A crise atual soma-se à pandemia. A CCP defendeu o alívio das restrições impostas pela covid, para acelerar a retoma, mas mais recentemente divulgou um elevado número de baixas por doença. O balanço da abertura é positivo ou negativo?

Optou-se por alguma liberalização nas restrições e obviamente isso teve consequências: temos tido um aumento grande nas baixas por isolamento e restrições Covid, mas as empresas têm reagido de forma bastante positiva. Por isso é que colocámos a questão da flexibilidade ao governo por parte da ACT. As empresas, sobretudo as de média dimensão e que têm de ter porta aberta ao público, têm um problema brutal: se uns não podem ir, os que ficam têm de se adaptar. E aí, o nosso desenrasca tem funcionado em colaboração informal - daí defendermos que não haja grande rigidez em mais ou menos uma hora trabalhada. Se as restrições covid tivessem resultado em encerramentos seria pior. Quer o teletrabalho quer as aberturas quer a adaptação de horários, com problemas, globalmente não tiveram um impacto demolidor no funcionamento da economia, precisamente devido a alguma informalidade. O trabalhador entende que tem de estar mais duas horas agora para cobrir o colega porque senão a empresa fecha, e não pede que se pague essas horas a 300%. Enfrentamos razoavelmente essa situação.

A discussão da agenda para o trabalho digno terminou sem acordo...apesar de o BE falar numa série de cedências aos patrões. Houve, de facto, medidas que caíram. Não foram suficientes essas cedências?

Isso para a CCP é muito sensível porque temos um conjunto de setores que prestam serviços às empresas - segurança, limpeza, contact centers, software, trabalho temporário - e o que o governo chama pomposamente de trabalho digno (eu acho que é marketing, para pôr as empresas na lógica do se não concordar é contra o trabalho digno), introduziu um conjunto de restrições que vão do outsourcing às plataformas e que dificulta o funcionamento das empresas. Porque não tenhamos ilusão: os sindicatos têm uma mentalidade do séc. XIX/primeira metade de século XX que é o emprego fixo para a vida. E isso não vai voltar. É evidente que é preciso garantir um conjunto de benefícios sociais para os trabalhadores, que se garanta que todos descontam para a segurança social e tenha uma reforma com dignidade, mas não vale a pena pensar que aqueles formatos regressam. Os modelos de negócio evoluíram e até as pessoas já cultural e mentalmente não têm essa lógica. Portanto, as medidas que o governo tentou enquadrar eram excessivamente conservadoras. Não conheço as tais questões do BE, mas a questão de fundo é esta. Uma das razões porque em Portugal há mais contratos a prazo é porque tem havido resistência dos sindicatos a um período experimental mais adequado. Com as novas tecnologias e diferentes papéis das pessoas nas empresas, é preciso mais tempo para perceber se a pessoa se adapta. E os sindicatos são nisso conservadores. Por outro lado, as oscilações de mercado são enormes e as empresas têm de se defender. Em Portugal, se uma empresa tiver de fazer um ajustamento, é complicado; um despedimento coletivo até é fácil, mas um despedimento por inadaptação é impossível. Então as empresas exploram até ao fim os contratos a prazo para se defenderem. No resto da Europa há mais capacidade de ajustamento e as empresas não têm necessidade disso. Devia discutir-se por aqui, em vez de olhando estatísticas que compraram o incomparável.

O acordo de rendimentos arranca agora. O que é que espera que saia dessas negociações? Costa voltou a dar atenção à concertação social ou a inflexibilidade que vinha dos parceiros da geringonça foi substituída pela arrogância da maioria absoluta?

Não tenho noção dessa arrogância, mas até agora o modo como se coloca a questão é em termos de procurar efeito político. O que é que o governo tenciona fazer em termos fiscais para facilitar a vida às empresas para dar essa flexibilidade salarial? Não ouvimos nada sobre isso, só declarações de intenções. Isto é tipo o concurso da Miss Mundo: pergunta-se o que ela gostaria e responde que gostaria de paz no mundo, que não houvesse pobreza, etc. Todos estamos de acordo. Mas quais são as condições concretas com que o governo vai contribuir para isso? Aí não vemos nada. Fazer experiências como a dos quatro dias, tudo bem, mas não há um único sinal positivo até agora de medidas para a capitalização, para alívio fiscal e outras que permitam fazer esses passos. Por isso estamos à espera para ver.

Ter uma secretaria de Estado do Turismo, Comércio e Serviços valorizou o Comércio e Serviços ou desvalorizou o Turismo?

Não valorizou nem desvalorizou. Temos tido uma excelente relação com a secretária de Estado. Mas a dificuldade é esta: o turismo era um serviço claramente focado num número limitado de empresas e a Secretaria de Estado tinha um funcionamento adaptado a ele. De repente, só a CCP tem 105 associações que vão do leasing e renting aos transportes, dos serviços a empresas aos produtores independentes de TV. E Rita Marques está a tentar apanhar estes problemas todos. A nossa dúvida é se uma Secretaria de Estado tão ampla tem capacidade de física e tempo para ocupar esse espaço todo. Apreciamos o esforço, temos tido colaboração efetiva, mas achamos que vai ser muito difícil esta tão grande abrangência.

|             |                       |
|-------------|-----------------------|
| OUTLET      | TSF Radio News Online |
| MEDIA TYPE  | website               |
| FREQUENCY   | Daily                 |
| COUNTRY     | Portugal              |
| LANGUAGE    | Portuguese            |
| IMPRESSIONS | 15,519                |
| TAGS        | Contact Centers       |

|                  |                  |
|------------------|------------------|
| PUBLICATION DATE | Fri, 10 Jun 2022 |
| MONTHLY UNIQUE   | 620,757.0        |
| VISITORS         |                  |
| AVE              | €4,881           |

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Warpcom reforça oferta em contact centers

NTECH.NEWS - WED, 8 JUN 2022

A Warpcom anunciou o reforço do seu investimento no setor dos contact centers através da disponibilização de uma oferta tecnológica “completa que maximiza as sinergias estratégicas com a Evolutio”.

O objetivo é equipar os contact centers com soluções criadas especificamente para a sua realidade, que lhes permitam adaptar-se aos picos de procura e que proporcionem aos clientes “uma excelente experiência e um apoio personalizado e em tempo real, seja qual for o canal de interação”.

A Warpcom passa assim a estar totalmente alinhada com a estratégia da Evolutio: “Ajudamos as organizações a implementar o contact center que necessitam, desde uma solução que integra uma rede inteligente e um contact center omnicanal num modelo pay-per-use, self-provisioning e scorecard em tempo real, até soluções avançadas na cloud e bots inteligentes”, explica Bruno Banha, solutions design & Warpdev director da Warpcom.

Para empresas que ainda têm uma solução on-premises, o desafio é manter os sistemas atualizados e adaptá-los às necessidades do negócio. Neste caso, a Warpcom ajuda a alcançar maior eficiência uma maior produtividade, a transformar a arquitetura dos dados e a preparar o contact center para a escala.

O portefólio de soluções da Warpcom inclui tecnologias de Inteligência Artificial orientadas para a conversação e compreensão da linguagem e voz naturais para facilitar as interações humanas em todos os canais que combinam self-service e serviço assistido.

Com os denominados bots, as organizações são capazes de comunicar de forma automatizada com os clientes e transferir para os agentes humanos apenas os casos mais complexos.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Retenção de talento – O operador no lugar do condutor

CALL CENTER - WED, 8 JUN 2022

Com a retenção de talento a ganhar cada vez mais relevância no setor dos contact center, assim como no mercado laboral no seu global, o operador ganha cada vez mais uma voz ativa e torna-se mais importante perceber as suas necessidades. Só assim se consegue atrair e reter o talento certo.

Um estudo da McKinsey revelou que 54% dos colaboradores das empresas despediram-se porque sentiam que os seus empregadores não os valorizavam. Num artigo de opinião para a Forbes, o CEO da empresa retrain.ai, Shay David, nota que os colaboradores competentes sabem o seu valor e que será necessário mais que um lugar de estacionamento exclusivo ou um aumento salarial para os reter.

A importância da valorização destaca-se quando 36% dos que se tinham demitido nos últimos seis meses fizeram-no sem ter um novo emprego à espera, o que mostra que estão também dispostos a esperar pelo emprego certo.

“Os gestores e líderes de RH que identificam proativamente as habilidades únicas de um colaborador e apresentam formas de maximizá-los, reconhecendo o seu valor e conectando-os à missão organizacional, oferecem um envolvimento muito mais significativo”, nota Shay David.

Já um estudo da Pew Research Center, sobre os colaboradores nos EUA que haviam abandonado os seus trabalhos, notou que 63% citou a falta de oportunidades de progressão na carreira como um fator para a sua decisão.

Shay David considera que “ao compreender as aspirações profissionais de um colaborador, os gestores astutos podem ligar esses objetivos a percursos de carreira personalizados apoiados por oportunidades tangíveis de aprendizagem e desenvolvimento”.

De acordo com um estudo da McKinsey, outros fatores são líderes insensíveis e expectativas de performance laboral insustentáveis.

Uma outra tendência detetada pela McKinsey é que 25% dos colaboradores que saíram voluntariamente de uma empresa e entraram noutra (quer de forma tradicional como não tradicional) são mais capazes de sair do seu mais recente trabalho nos próximos três a seis meses, uma vez que sabem que existem outras oportunidades. Tal demonstra a necessidade de as empresas apostarem no desenvolvimento profissional, na flexibilidade laboral, no apoio à saúde mental e física uma vez que os colaboradores estão cada vez mais dispostos a procurar as condições certas noutros sítios.

Existem empresas que, de forma a fazer face a estes desafios, tem também se virado para a inteligência artificial (IA), de forma a detetar colaboradores descontentes e o que estes valorizam, de acordo com o portal CIO. Através de chatbots e inquéritos depois analisados pela IA, algumas empresas tem tomado ação quando vêm que o mood do colaborador está em queda.

No caso da Genpact, o chief digital officer Sanjay Srivastava, nota que “os colaboradores que não interagem com os chats Amber saem a uma taxa duas vezes superior que aqueles que interagem”.

A empresa também usa IA para monitorizar mensagens de trabalhadores à procura para indicadores de que um colaborador está prestes a demitir-se. Ao analisar metadados de mensagens, “não as próprias mensagens”, diz, “podemos agora provar estatisticamente que certos tipos de comportamentos de comunicação estão diretamente relacionados com o desempenho do negócio”.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Warpcom aposta na área de contact centers

BUSINESS IT - WED, 8 JUN 2022

Nacional Notícias

Warpcom aposta na área de contact centers

Entre as novidades, a empresa tem ferramentas que usam inteligência artificial para conversação e compreensão da linguagem e voz naturais de forma a facilitar as interações humanas em todos os canais que combinam self-service e serviço assistido.

Jun. 08, 2022 às 11:28 am

Freepik

Na sequência da compra por parte da Evolutio , a Warpcom vai reforçar a sua posição no sector de contact centers no mercado nacional e tem um novo portfólio com o objetivo de oferecer soluções cloud inovadoras que «permitam adaptar-se aos picos de procura e que proporcionem aos clientes uma excelente experiência e um apoio personalizado e em tempo real, seja qual for o canal de interação».

Entre as novidades, a empresa tem ferramentas que usam inteligência artificial para conversação e compreensão da linguagem e voz naturais de forma a facilitar as interações humanas em todos os canais que combinam self-service e serviço assistido.

As tecnologias disponíveis são várias como chatbot, voicebot, text analytics, voice biometrics, entre outras, e plataformas que permitem «gerir canais tradicionais como o email e SMS; canais de mensagens de texto e aplicações de messaging; redes sociais, interações de backoffice ou mesmo canais virtuais como o metaverso», revela a Warpcom.

Segundo Bruno Banha, Solutions Design & Warpdev Director da tecnológica nacional, a empresa tem uma gama completa: «Ajudamos as organizações a implementar o contact center que necessitam, desde uma solução que integra uma rede inteligente e um omnicanal num modelc pay-per-use, self-provisioning e scorecard em tempo real, até soluções avançadas de cloud e bots inteligentes».





Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Aumentos salariais e atribuição de bónus conquistam colaboradores

JORNAL DAS OFICINAS - WED, 8 JUN 2022

31% dos responsáveis de recursos humanos inquiridos no Barómetro RH 2021/22, realizado pelo Kaizen Institute em parceria com a Hays Portugal, admite que os aumentos salariais e a atribuição de bónus e outras compensações monetárias são os dois fatores mais determinantes para justificar o nível de motivação dos seus colaboradores

A imprevisibilidade do mercado parece não ter tido impacto ao nível do grau de motivação dos colaboradores das empresas inquiridas que permanece com 14 pontos (escala 0-20), à semelhança do que já foi observado anteriormente. Além disso, 40% dos inquiridos afirma que a motivação dos trabalhadores das suas empresas evoluiu positivamente nos últimos 12 meses. Para contribuir para estes resultados, 31% dos gestores de RH destacam os aumentos salariais e a atribuição de bónus e outras compensações monetárias. Por outro lado, 26% dos gestores apontam como fatores mais cruciais, a cultura da empresa e a adoção de um modelo de trabalho híbrido com a respetiva flexibilidade horária conferida aos colaboradores.

A intensificação da escassez de talento parece ser um dos maiores desafios do mercado de trabalho para os gestores de RH já que, para 45% e 42% dos inquiridos, a retenção de talento e a contratação de novos profissionais são as principais prioridades das empresas em relação aos recursos humanos. Estas escolhas contrastam com o que se observou na 1ª edição deste barómetro, onde o topo das prioridades tinha como foco a preparação dos colaboradores para diferentes cenários no médio/longo prazo e a melhoria das condições de segurança e higiene no trabalho.

“Para fazer frente a esta escassez de talento, os empregadores apostam cada vez mais em estratégias de atração e retenção de talento e, de acordo com dados deste barómetro, os prémios de referência são uma das estratégias de eleição – não são uma prática nova no mercado de trabalho, mas voltaram agora a ganhar especial destaque nas estratégias dos RH. Estes prémios tratam-se de um bónus de referência que as empresas atribuem aos colaboradores que referenciam os candidatos certos para determinada função. Isto acontece muito em áreas ou perfis que são mais difíceis de recrutar, seja pela complexidade da função, seja pela falta de mão de obra disponível ou pela forte competitividade do mercado em questão (ex: IT, consultoria, digital, Shared Service Center, Contact Centers, etc.).

Atualmente, a complexidade e competitividade do mercado de trabalho tem exigido às empresas um maior investimento de recursos nos processos de recrutamento. Além disso, o que nós, Hays, enquanto especialista no setor, temos notado, é que temos cada vez mais procura por parte das empresas. Ou seja, há cada vez mais empresas a externalizar os seus processos de recrutamento, porque é cada vez mais difícil abordar os candidatos certos. Temos cada vez mais empresas a precisar de recrutar, no entanto, os candidatos disponíveis para novos desafios são inferiores a esta necessidade. Acrescendo o facto de termos um mercado cada vez mais liderado pelo candidato, onde chegar ao perfil ideal é difícil.” explica Sandrine Veríssimo, Regional Director da Hays Portugal.

Novas prioridades: atrair, reter e cultivar talento Para atrair, reter e desenvolver os melhores talentos para os seus negócios, um eficaz processo de onboarding é fundamental. Neste campo, as duas principais prioridades enaltecidas pelas empresas incidem na criação de um programa de mentoria envolvendo colaboradores mais recentes e mais antigos da empresa (57%) e a criação de um programa personalizado (45%). Ainda antes disso, e no âmbito do processo de recrutamento, suprimir as lacunas nas competências da organização através da identificação de novas funções e posições e o rejuvenescimento das empresas, são para 55% e 45% dos inquiridos respetivamente, as duas maiores prioridades.

Dentro das temáticas de diversidade, inclusão e equidade no trabalho, 49% dos inquiridos tem apostado na criação de um ambiente inclusivo em que cada colaborador se sente valorizado e 46% tem vindo a promover programas de tutoria, coaching e de carreira para cumprir este compromisso. Estas estratégias permitem fomentar o sentimento de pertença à empresa, um tema relativamente ao qual, 58% dos inquiridos revela existir consciência da importância reforçando que já têm iniciativas em curso neste sentido.

“Esta edição do Barómetro RH 2021/22 denota uma nova era na gestão de recursos humanos. A relevância do papel dos Recursos Humanos para as organizações nunca foi tão proeminente como nos últimos anos. A intensa transformação que atravessamos, tem vindo a gerar desafios cada vez mais complexos para as empresas. Neste sentido, e para assegurar o sucesso num ambiente empresarial tão volátil, é essencial que os RH reforcem ainda mais o seu papel no processo de transformação e de gestão da mudança dentro das organizações. As prioridades dos profissionais mudaram e os colaboradores estão dispostos a ir mais além quando têm uma escolha sobre onde, quando e quanto trabalham.

Ter o Employee Experience como estratégia de gestão é um diferencial competitivo. Ao colocar os profissionais no centro do negócio, estamos a contribuir para o aumento das taxas de retenção, fortalecimento da cultura, equipas mais envolvidas e uma maior satisfação do cliente. As pessoas são o verdadeiro motor das organizações, o que está intimamente ligado ao sucesso de cada negócio. O desafio do Kaizen Institute é a concretização dos objetivos disruptivos, potenciando a transformação diária e sustentada, com todas as pessoas, em todas as áreas, para chegar a níveis de desempenho económico e financeiro de excelência, garantindo a sustentabilidade das organizações”, afirma Filipe Fontes, Diretor do Kaizen Institute Western Europe.

O trabalho remoto transformou-se, deixando de ser um privilégio ocasional para uma expectativa dada como adquirida para grande parte dos

colaboradores. Nesta linha, 46% admite ter adotado um modelo de trabalho híbrido com 43% das pessoas a apostar em 2 dias de teletrabalho/semana. Contudo, 54% afirma ter optado por um modelo de trabalho presencial. Dentro dos maiores entraves na implementação do trabalho híbrido, 46% menciona a dificuldade de manter o espírito de equipa, motivação e sentimento de pertença à distância; já 43% aponta a falta de garantia de comunicação eficiente e clara.

O Barómetro RH 2021/2022 concluiu ainda que para melhorar a employee experience, 72% dos inquiridos foca como crucial a importância de uma comunicação regular e clara da visão e propósito da organização. Por outro lado, e para responder ao aumento da tendência do turnover dos colaboradores, o aumento da remuneração e/ou benefícios e a revisão do plano de progressão de carreira são para 57% e 40% dos gestores de RH algumas das mais importantes premissas.

O Barómetro RH 2021/22 inquiriu cerca de 150 diretores de Recursos Humanos de grandes e médias empresas nacionais, com o objetivo de avaliar a resposta das organizações às principais tendências e desafios atualmente verificados na Gestão das Pessoas, bem como o grau de motivação e produtividade dos colaboradores.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Warpcom reforça oferta em contact center

IT CHANNEL - TUE, 7 JUN 2022

A Warpcom pretende posicionar-se como empresas de referência no setor em Portugal com um novo portfólio de soluções baseadas em cloud. A Warpcom está a reforçar o investimento no setor dos contact centers através da disponibilização de uma oferta tecnológica completa que maximiza as sinergias estratégicas com a Evolutio, que já lidera o mercado espanhol nesta área com 50% de quota de mercado.

O objetivo é equipar os contact centers com soluções inovadoras e criadas especificamente para a sua realidade, que lhes permitam adaptar-se aos picos de procura e que proporcionem aos clientes uma excelente experiência e um apoio personalizado e em tempo real, seja qual for o canal de interação.

A Warpcom passa a estar totalmente alinhada com a estratégia da Evolutio. “Ajudamos as organizações a implementar o contact center que necessitam, desde uma solução que integra uma rede inteligente e um contact center omnicanal num modelo pay-per-use, self-provisioning e scorecard em tempo real, até soluções avançadas na cloud e bots inteligentes”, explica Bruno Banha, Solutions Design & Warpdev Director da Warpcom.

Para empresas que ainda têm uma solução on-premises, o desafio é manter os sistemas atualizados e adaptá-los às necessidades do negócio. Neste caso, a Warpcom ajuda a alcançar maior eficiência e produtividade, a transformar a arquitetura dos dados e a preparar o contact center para a escala.

“Ao migrarem o contact center para a cloud, as organizações podem melhorar a experiência dos clientes finais e dos utilizadores internos, ganhar agilidade e flexibilidade, acelerar o time-to-market de novos produtos e serviços e reduzir os custos, gerindo os seus agentes remotamente. A nossa oferta garante uma operação fiável e segura a todo o momento”, destaca Nuno Casanova, Business Unit Manager de Collaboration & Customer Experience da Warpcom.

O portfólio de soluções da Warpcom inclui tecnologias disruptivas de inteligência artificial orientadas para a conversação e compreensão da linguagem e voz naturais para facilitar as interações humanas em todos os canais que combinam self-service e serviço assistido. Com os denominados bots, as organizações são capazes de comunicar de forma automatizada com os clientes e transferir para os agentes humanos apenas os casos mais complexos.

Neste âmbito, a Warpcom disponibiliza tecnologias de Chat Bot, Voice Bot, Natural Language, Speech e Text Analytics ou Voice Biometrics que viabilizam a criação de soluções de vanguarda. Além disso, trabalha com diferentes tecnologias de cloud como a AWS, Google, Amazon, IBM, Microsoft ou Nuance conforme os requisitos e preferências dos clientes.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Atração e retenção de talento é prioridade nas empresas. Prémios de referenciação são estratégia de eleição

ECO - MON, 6 JUN 2022

Retenção de talento e contratação de profissionais são as principais prioridades dos líderes de pessoas. Oferecer bónus pela referenciação dos candidatos certos é a estratégia de eleição dos RH.

A intensificação da escassez de talento parece ser agora um dos maiores desafios do mercado de trabalho para os gestores de pessoas, já que, para 45% e 42% dos inquiridos, a retenção e a contratação de novos profissionais são as principais prioridades das empresas em relação ao talento. Os prémios de referenciação são uma das estratégias de eleição dos líderes de RH, revela o “Barómetro RH 2021/22”, realizado pelo Kaizen Institute em parceria com a Hays Portugal.

As atuais prioridades das empresas, espelhados na nova edição do “Barómetro RH 2021/22”, contrastam com o que se observou na 1.ª edição, onde o topo das prioridades tinha como foco a preparação dos colaboradores para diferentes cenários no médio/longo prazo e a melhoria das condições de segurança e higiene no trabalho.

“Para fazer frente a esta escassez de talento, os empregadores apostam cada vez mais em estratégias de atração e retenção de talento e, de acordo com dados deste barómetro, os prémios de referenciação são uma das estratégias de eleição, não são uma prática nova no mercado de trabalho, mas voltaram agora a ganhar especial destaque nas estratégias dos RH”, começa por referir Sandrine Veríssimo, regional director da Hays Portugal, em comunicado.

“Estes prémios tratam-se de um bónus de referenciação que as empresas atribuem aos colaboradores que referenciam os candidatos certos para determinada função. Isto acontece muito em áreas ou perfis que são mais difíceis de recrutar, seja pela complexidade da função, seja pela falta de mão de obra disponível ou pela forte competitividade do mercado em questão (ex: IT, consultoria, digital, Shared Service Center, Contact Centers, etc.).”

Com a atual complexidade e competitividade do mercado de trabalho, a Hays salienta, ainda, que há cada vez mais empresas que escolhem externalizar os seus processos de recrutamento, de forma a aumentar as chances de abordar os candidatos certos. “Temos cada vez mais empresas a precisar de recrutar, no entanto, os candidatos disponíveis para novos desafios são inferiores a esta necessidade. Acrescendo o facto de termos um mercado cada vez mais liderado pelo candidato, onde chegar ao perfil ideal é difícil”, continua a responsável.

A imprevisibilidade do mercado parece não ter tido impacto ao nível do grau de motivação dos colaboradores das empresas inquiridas, que permanece com 14 pontos (escala de zero a 20), à semelhança do registado na última edição. Além disso, 40% dos inquiridos afirma que a motivação dos trabalhadores das suas empresas evoluiu positivamente nos últimos 12 meses.

A contribuir para estes resultados, 31% dos gestores de recursos humanos destacam os aumentos salariais e a atribuição de bónus e outras compensações monetárias. Por outro lado, 26% dos gestores apontam como fatores mais cruciais a cultura da empresa e a adoção de um modelo de trabalho híbrido, com a respetiva flexibilidade horária conferida aos colaboradores.

Novas prioridades: atrair, reter e cultivar talento

Para atrair, reter e desenvolver os melhores talentos para os seus negócios, um eficaz processo de onboarding é fundamental. Neste campo, as duas principais prioridades enaltecidas pelas empresas incidem na criação de um programa de mentoria (57%), envolvendo colaboradores mais recentes e mais antigos da empresa, e a criação de um programa personalizado (45%). Ainda antes disso, e no âmbito do processo de recrutamento, suprimir as lacunas nas competências da organização através da identificação de novas funções e posições e o rejuvenescimento das empresas são para 55% e 45% dos inquiridos respetivamente, as duas maiores prioridades.

Já dentro das temáticas de diversidade, inclusão e equidade no trabalho, 49% dos inquiridos tem apostado na criação de um ambiente inclusivo, em que cada colaborador se sente valorizado, e 46% tem vindo a promover programas de tutoria, coaching e de carreira para cumprir este compromisso. Estas estratégias pretendem fomentar o sentimento de pertença à empresa, um tema relativamente ao qual 58% dos inquiridos revela existir consciência da importância, reforçando que já têm iniciativas em curso neste sentido.

“Esta edição do ‘Barómetro RH 2021/22’ denota uma nova era na gestão de recursos humanos. As prioridades dos profissionais mudaram e os colaboradores estão dispostos a ir mais além quando têm uma escolha sobre onde, quando e quanto trabalham. Ter o employee experience como estratégia de gestão é um diferencial competitivo. Ao colocar os profissionais no centro do negócio, estamos a contribuir para o aumento das taxas de retenção, fortalecimento da cultura, equipas mais envolvidas e uma maior satisfação do cliente”, considera Filipe Fontes, diretor do Kaizen Institute Western Europe.

“As pessoas são o verdadeiro motor das organizações, o que está intimamente ligado ao sucesso de cada negócio. O desafio do Kaizen Institute é a concretização dos objetivos disruptivos, potenciando a transformação diária e sustentada, com todas as pessoas, em todas as áreas, para chegar a níveis de desempenho económico e financeiro de excelência, garantindo a sustentabilidade das organizações”, acrescenta.

Trabalho remoto. Do “privilégio” ao “dado adquirido”

O trabalho remoto transformou-se, deixando de ser “um privilégio ocasional” para passar a ser “uma expectativa dada como adquirida para grande parte dos colaboradores”. Nesta linha, 46% admite ter adotado um modelo de trabalho híbrido, com 43% das pessoas a apostar em dois dias de teletrabalho por semana.

Contudo, 54% dos líderes de pessoas inquiridos afirmam ter optado por um modelo de trabalho presencial. Dentro dos maiores entraves para a implementação do trabalho híbrido, 46% menciona a dificuldade de manter o espírito de equipa, motivação e sentimento de pertença à distância. Já 43% aponta a falta de garantia de comunicação eficiente e clara.

O Barómetro RH 2021/2022 concluiu ainda que, para melhorar a employee experience, 72% dos inquiridos destaca como crucial a importância de uma comunicação regular e clara da visão e propósito da organização. Por outro lado, e para responder ao aumento da tendência do turnover dos colaboradores, o aumento da remuneração e/ou benefícios e a revisão do plano de progressão de carreira são, respetivamente, para 57% e 40% dos gestores de RH algumas das mais importantes premissas.

O Barómetro RH 2021/22 inquiriu cerca de 150 diretores de recursos humanos de grandes e médias empresas nacionais, com o objetivo de avaliar a resposta das organizações às principais tendências e desafios atualmente verificados na gestão das pessoas, bem como o grau de motivação e produtividade dos colaboradores.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

**Atração e retenção de talento é prioridade nas empresas. Prêmios de referência são estratégia de eleição**

**Atenção de talento e contratação de profissionais são as primeiras prioridades das CEOs de empresas. Prêmios de referência são estratégia de eleição**

A atração de talentos para as empresas em 2022 continua a ser uma das principais prioridades das CEOs de empresas. Os prêmios de referência são uma estratégia de eleição para as empresas.

Os prêmios de referência são uma estratégia de eleição para as empresas. Os prêmios de referência são uma estratégia de eleição para as empresas.

**Novas prioridades: atrair, reter e cultivar talento**

As empresas estão a atrair, reter e cultivar talento. As empresas estão a atrair, reter e cultivar talento.

**Trabalho remoto: De "privilegio" ao "deito adquirido"**

O trabalho remoto tornou-se uma realidade para muitas empresas. O trabalho remoto tornou-se uma realidade para muitas empresas.

**Assine a ECO Premium**

Assine a ECO Premium e receba a revista mensal de contacto direto com as notícias e tendências do setor. Assine a ECO Premium e receba a revista mensal de contacto direto com as notícias e tendências do setor.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Prémios de referência são estratégia de eleição para atração e retenção de talento em Portugal

CREATIVE NEWS - FRI, 3 JUN 2022

A imprevisibilidade do mercado parece não ter tido impacto ao nível do grau de motivação dos colaboradores das empresas inquiridas que permanece com 14 pontos (escala 0-20), à semelhança do que observamos na última edição. Além disso, 40% dos inquiridos afirma que a motivação dos trabalhadores das suas empresas evoluiu positivamente nos últimos 12 meses. Para contribuir para estes resultados, 31% dos gestores de RH destacam os aumentos salariais e a atribuição de bónus e outras compensações monetárias. Por outro lado, 26% dos gestores apontam como fatores mais cruciais, a cultura da empresa e a adoção de um modelo de trabalho híbrido com a respetiva flexibilidade horária conferida aos colaboradores.

A intensificação da escassez de talento parece ser um dos maiores desafios do mercado de trabalho para os gestores de RH já que, para 45% e 42% dos inquiridos, a retenção de talento e a contratação de novos profissionais são as principais prioridades das empresas em relação aos recursos humanos. Estas escolhas contrastam com o que se observou na 1ª edição deste barómetro, onde o topo das prioridades tinha como foco a preparação dos colaboradores para diferentes cenários no médio/longo prazo e a melhoria das condições de segurança e higiene no trabalho.

“Para fazer frente a esta escassez de talento, os empregadores apostam cada vez mais em estratégias de atração e retenção de talento e, de acordo com dados deste barómetro, os prémios de referência são uma das estratégias de eleição – não são uma prática nova no mercado de trabalho, mas voltaram agora a ganhar especial destaque nas estratégias dos RH. Estes prémios tratam-se de um bónus de referência que as empresas atribuem aos colaboradores que referenciarem os candidatos certos para determinada função. Isto acontece muito em áreas ou perfis que são mais difíceis de recrutar, seja pela complexidade da função, seja pela falta de mão de obra disponível ou pela forte competitividade do mercado em questão (ex: IT, consultoria, digital, Shared Service Center, Contact Centers, etc.). Atualmente, a complexidade e competitividade do mercado de trabalho tem exigido às empresas um maior investimento de recursos nos processos de recrutamento. Além disso, o que nós, Hays, enquanto especialista no setor, temos notado, é que temos cada vez mais procura por parte das empresas. Ou seja, há cada vez mais empresas a externalizar os seus processos de recrutamento, porque é cada vez mais difícil abordar os candidatos certos. Temos cada vez mais empresas a precisar de recrutar, no entanto, os candidatos disponíveis para novos desafios são inferiores a esta necessidade. Acrescendo o facto de termos um mercado cada vez mais liderado pelo candidato, onde chegar ao perfil ideal é difícil.” explica Sandrine Veríssimo, Regional Director da Hays Portugal.

Novas prioridades: atrair, reter e cultivar talento

Para atrair, reter e desenvolver os melhores talentos para os seus negócios, um eficaz processo de onboarding é fundamental. Neste campo, as duas principais prioridades enaltecidas pelas empresas incidem na criação de um programa de mentoria envolvendo colaboradores mais recentes e mais antigos da empresa (57%) e a criação de um programa personalizado (45%). Ainda antes disso, e no âmbito do processo de recrutamento, suprimir as lacunas nas competências da organização através da identificação de novas funções e posições e o rejuvenescimento das empresas, são para 55% e 45% dos inquiridos respetivamente, as duas maiores prioridades.

Dentro das temáticas de diversidade, inclusão e equidade no trabalho, 49% dos inquiridos tem apostado na criação de um ambiente inclusivo em que cada colaborador se sente valorizado e 46% tem vindo a promover programas de tutoria, coaching e de carreira para cumprir este compromisso. Estas estratégias permitem fomentar o sentimento de pertença à empresa, um tema relativamente ao qual, 58% dos inquiridos revela existir consciência da importância reforçando que já têm iniciativas em curso neste sentido.

“Esta edição do Barómetro RH 2021/22 denota uma nova era na gestão de recursos humanos. A relevância do papel dos Recursos Humanos para as organizações nunca foi tão proeminente como nos últimos anos. A intensa transformação que atravessamos, tem vindo a gerar desafios cada vez mais complexos para as empresas. Neste sentido, e para assegurar o sucesso num ambiente empresarial tão volátil, é essencial que os RH reforcem ainda mais o seu papel no processo de transformação e de gestão da mudança dentro das organizações. As prioridades dos profissionais mudaram e os colaboradores estão dispostos a ir mais além quando têm uma escolha sobre onde, quando e quanto trabalham. Ter o Employee Experience como estratégia de gestão é um diferencial competitivo. Ao colocar os profissionais no centro do negócio, estamos a contribuir para o aumento das taxas de retenção, fortalecimento da cultura, equipas mais envolvidas e uma maior satisfação do cliente. As pessoas são o verdadeiro motor das organizações, o que está intimamente ligado ao sucesso de cada negócio. O desafio do Kaizen Institute é a concretização dos objetivos disruptivos, potenciando a transformação diária e sustentada, com todas as pessoas, em todas as áreas, para chegar a níveis de desempenho económico e financeiro de excelência, garantindo a sustentabilidade das organizações”, afirma Filipe Fontes, Diretor do Kaizen Institute Western Europe.

O trabalho remoto transformou-se, deixando de ser um privilégio ocasional para uma expectativa dada como adquirida para grande parte dos colaboradores. Nesta linha, 46% admite ter adotado um modelo de trabalho híbrido com 43% das pessoas a apostar em 2 dias de



teletrabalho/semana. Contudo, 54% afirma ter optado por um modelo de trabalho presencial. Dentro dos maiores entraves na implementação do trabalho híbrido, 46% menciona a dificuldade de manter o espírito de equipa, motivação e sentimento de pertença à distância; já 43% aponta a falta de garantia de comunicação eficiente e clara.

O Barómetro RH 2021/2022 concluiu ainda que para melhorar a employee experience, 72% dos inquiridos foca como crucial a importância de uma comunicação regular e clara da visão e propósito da organização. Por outro lado, e para responder ao aumento da tendência do turnover dos colaboradores, o aumento da remuneração e/ou benefícios e a revisão do plano de progressão de carreira são para 57% e 40% dos gestores de RH algumas das mais importantes premissas.

O Barómetro RH 2021/22 inquiriu cerca de 150 diretores de Recursos Humanos de grandes e médias empresas nacionais, com o objetivo de avaliar a resposta das organizações às principais tendências e desafios atualmente verificados na Gestão das Pessoas, bem como o grau de motivação e produtividade dos colaboradores.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Call Center BPO: o que é e porque deve fazer parte da estratégia das empresas?

EMPREENDEDOR - WED, 1 JUN 2022

Por

Fernando Gonçalves -

BPO, ou Business Process Outsourcing, é a prática de externalizar um serviço da sua empresa. Os processos que pode abranger variam, mas estão comumente relacionados às atividades de suporte ao core da companhia e não ao core em si.

É frequente classificar o BPO quanto aos processos que gere, podendo ser de backoffice, quando trata de processos internos da empresa e que não tem visibilidade para o cliente, ou de frontoffice, quando gere processos de atendimento ao cliente, vendas e marketing.

O Contact Center externalizado é um claro exemplo de BPO de frontoffice que irá colaborar de perto com a sua empresa para implementar estratégias inovadoras de forma que seus objetivos sejam atingidos, reduzindo custos e provendo uma experiência de cliente de excelência.

5 razões para externalizar o Contact Center da sua empresa

A parceria com um BPO que forneça os serviços de Contact Center pode trazer inúmeros benefícios à sua empresa, entre os quais destacamos:

**Especialização**

Um parceiro especializado no serviço de Contact Center tem no seu core o fornecimento de uma experiência de cliente de excelência. Para tal, estes BPOs estão organizados de forma que suas áreas de suporte garantam que cada interação com o cliente seja única e esteja alinhada com os objetivos delineados pela sua empresa. Como?

Através de áreas inteiras dedicadas ao recrutamento do perfil adequado de operador, equipas de formação que atuam em estreito alinhamento com áreas de qualidade e melhoria contínua que estão constantemente a otimizar processos e as aptidões do operador.

Este know-how especializado só é possível pois o outsourcer de Contact Center tem no seu core o estabelecimento de ligações fortes e duradoras com o cliente final dos seus parceiros.

**Adaptabilidade**

O fluxo de interações oferecidas pelo seu cliente pode ser previsto através de sequências históricas e cálculos complexos de forecast, mas o seu negócio não está livre de oscilações no volume de interações.

Um aumento drástico no volume de interações pode levar a sua empresa a descumprir os níveis de serviço mínimos aceitáveis pelos seus clientes, gerando impactos negativos para a sua marca e para a fidelização de clientes.

Por outro lado, uma redução no volume de interações pode fazer com que o seu negócio tenha custos elevados ao manter altos níveis de ociosidade na operação.

Ao estabelecer uma parceria com um BPO é fácil adaptar rapidamente a equipa de operadores disponíveis à demanda do mercado, mantendo os níveis de serviço e a satisfação dos clientes em todos os casos.

**Análise de dados**

O Contact Center é uma rica fonte de dados sobre os hábitos de consumo dos seus clientes. Para que estes dados sejam transformados em informação relevante de negócio, é preciso que uma equipa especializada analise-os e adapte-os de acordo com os objetivos e especificidades do negócio da sua empresa, transformando-os em ferramentas poderosas para a tomada de decisão.

**Investimento assertivo com recursos limitados**

Uma das principais limitações na criação e manutenção de um departamento é o orçamento. No que toca ao Contact Center os investimentos incorrem principalmente no setor de tecnologias de informação, em temas como cibersecurity, tecnologia em cloud, infraestrutura remota e diversas outras iniciativas. Investir nestas frentes quando os orçamentos são limitados pode ser um desafio e abrandar o crescimento do seu negócio.

Ao externalizar o Contact Center, estará a operar em parceria com uma empresa focada no futuro, com planos tangíveis para se manter à frente do mercado e conectada às mudanças e tendências do setor, capaz de fornecer um serviço com todos os requisitos tecnológicos exigidos pelo mercado atual, sem que a sua empresa tenha de fazer esse investimento.

**Segurança de dados**

O volume de dados tratados pelas empresas continua a crescer todos os anos e o consumidor se mostra cada vez mais consciente dos seus riscos e direitos. Mitigar o risco e assegurar a proteção de dados é a base de um BPO que deseja manter-se relevante na era do RGPD. O seu sucesso estará diretamente conectado à sua habilidade de superar este desafio com recursos dedicados e o devido expertise para proteger proactivamente os dados dos clientes da sua empresa.

Toda a empresa, seja uma grande empresa ou startup, que queira angariar clientes e, não só fidelizá-los, mas transformá-los em promotores da marca, deve oferecer uma experiência de cliente de excelência e o parceiro BPO de Contact Center correto poderá ajudá-lo na estratégia para lá chegar.



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

## Operadoras e serviços públicos sem linhas telefónicas gratuitas ou de custos reduzidos podem ser multadas a partir de hoje

MULTINEWS - WED, 1 JUN 2022

Operadoras e serviços públicos sem linhas telefónicas gratuitas ou de custos reduzidos podem ser multadas a partir de hoje

Por MultiNews com Lusa

em 09:15, 1 Jun 2022

Entra esta quarta-feira, dia 1 de junho, em vigor a aplicação de coimas a empresas que não disponibilizem linha telefónica gratuita ou com custos reduzidos.

A medida consta de um diploma que entrou em vigor em novembro de 2021 e prevê a aplicação de contraordenações económicas aos operadores de telecomunicações que não disponibilizarem esses mecanismos.

As contraordenações são distinguidas entre graves e muito graves, atribuindo a fiscalização das novas obrigações, bem como a instrução dos respetivos processos de contraordenação e a aplicação de sanções pelo seu incumprimento, à autoridade administrativa reguladora do setor no qual ocorra a infração ou, na falta de entidade setorialmente competente, à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE).

No diploma estabelece-se que desde novembro que as operadoras de telecomunicações e outros prestadores de serviços públicos essenciais são obrigados a disponibilizar linhas telefónicas gratuitas ou com custos reduzidos. Contudo, só a partir de hoje se aplicam as multas por incumprimento.

Esta obrigação decorre do novo regime de disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor, que se aplica a todas as entidades prestadoras de serviços públicos essenciais, como serviços de fornecimento de água, eletricidade, gás natural, comunicações eletrónicas, serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais, gestão de resíduos sólidos urbanos ou transporte de passageiros.

“O fornecedor de bens ou o prestador de serviços está obrigado a disponibilizar ao consumidor uma linha telefónica gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel”, lê-se no decreto-lei.

O objetivo é que a disponibilização de linha telefónica para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo não implique o pagamento pelo consumidor de custos adicionais pela sua utilização, além da tarifa base, definindo o novo regime que tal pagamento “não pode ser superior ao valor da sua tarifa de base”, definida como o custo de uma chamada comum que o consumidor “espera suportar de acordo com o tarifário” de telecomunicações.

O decreto-lei obriga os operadores, e outros prestadores de serviços essenciais, a divulgar, “de forma clara e visível, nas suas comunicações comerciais, na página principal do seu sítio na Internet, nas faturas, nas comunicações escritas com o consumidor e nos contratos com este celebrados, quando os mesmos assumam a forma escrita”, o número ou números telefónicos disponibilizados, aos quais deve ser associada, de forma igualmente clara e visível, informação atualizada relativa ao preço das chamadas.

Atualmente, as linhas de apoio ao cliente e faturação das empresas de telecomunicações têm preços listados nas suas páginas de internet, incluindo oferta grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico, mas também chamadas com custos acrescidos por atendimento personalizado de outros assuntos.

Quando a empresa disponibiliza uma linha telefónica adicional, além da linha gratuita ou de gama de numeração geográfica ou móvel, fica impedida de “prestar, nesta linha adicional, um serviço manifestamente mais eficiente ou mais célere ou com melhores condições do que aquele que prestam através da linha telefónica gratuita ou da linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel”, segundo o novo regime.

O decreto-lei também proíbe a cobrança prévia de outros montantes: “O fornecedor de bens ou o prestador de serviços e a entidade prestadora de serviços públicos essenciais que estejam obrigados a disponibilizar uma linha telefónica gratuita ou uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel (...) estão impedidos de cobrar, previamente, ao consumidor qualquer montante diverso do permitido, sob a condição de lhe ser devolvido no final da chamada”.

A informação relativa aos números e ao preço das chamadas “deve ser disponibilizada começando pelas linhas gratuitas e pelas linhas geográficas ou móveis, apresentando de seguida, se for o caso, em ordem crescente de preço, o número e o preço das chamadas para as demais linhas”.

Quanto aos call centers, e à aplicação do regime jurídico da prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de centros telefónicos de relacionamento (call centers), criado em 2009, o novo regime ressalva que não é prejudicada a sua aplicação “em tudo” o que não contrarie o regime em questão.

Ler Mais