



Nota de Imprensa

22 de dezembro de 2022

## **APCC contesta motivações da greve agendada para a época de Natal e Ano Novo**

Na sequência do aviso prévio de greve no Setor dos Contact Centers para os dias 24, 25 e 31 de dezembro e 1 de janeiro, a Associação Portuguesa dos Contact Centers (APCC,) apesar de estar sempre disponível para o diálogo e respeitar o direito à greve, não pode deixar de refutar os argumentos utilizados.

Esta greve carece de contexto que a justifique.

A APCC não poderia deixar de defender um Setor com importância relevante para o Emprego e para a Economia nacional, com forte impacto na criação de emprego e oportunidades para as pessoas, aumentando a competitividade do país e contribuindo para a criação de riqueza. É um Setor que emprega em Portugal mais de 104 mil pessoas e que tem vindo a apostar fortemente na formação, valorização e dignificação dos seus profissionais.

A Indústria de Contact Centers desempenha tarefas hoje indispensáveis para o sucesso das Empresas e Instituições, o que se evidenciou durante o período pandémico.

Segundo dados do último Estudo de Benchmarking da APCC, que inclui informação de 1.058 linhas de atendimento onde trabalham cerca de 52.000 Colaboradores, relativamente a 2021, podemos afirmar que:

- Em 2021, o ordenado bruto médio mensal dos Operadores dos Contact Centers foi de 897€, um aumento médio de 27€ face a 2020, e o dos Supervisores de 1.084€, verificando-se um aumento médio de 58€. (à data estes valores serão superiores e serão divulgados durante o primeiro semestre de 2023). Não há diferenças salariais, mediante o género.
- Os contratos sem termo continuam a ser a tipologia dominante, com um crescimento de 5 pontos percentuais (51% em 2020 para 56% em 2021). Os contratos a termo, por sua vez, registaram uma redução significativa.
- A taxa de desemprego está em mínimos históricos.
- Há uma escassez de profissionais no mercado. O que tem levado à necessidade de importação de mão-de-obra para dar resposta à crescente procura destes serviços em Portugal, em consequência do crescimento do Nearshoring.
- Forte Investimento em soluções tecnológicas de forma a melhorar a performance operacional
- Planos contínuos de formação profissional

**A APCC manifesta total disponibilidade para um debate sério sobre o Setor, em qualquer fórum ou meio, sempre que para tal seja solicitada.**

#### **Mais sobre a APCC:**

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 109 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

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