



Nota de Imprensa

06 de março 2025

## **Setor Contact Centers**

### **APCC contesta motivações da greve agendada para dia 8 de março**

Na sequência do aviso prévio de greve no Setor dos Contact Centers para o próximo dia 8 de março, dia em que se comemora o Dia da Mulher, a APCC não pode deixar de refutar os argumentos utilizados com o pretexto da desigualdade de género, por não corresponderem de todo à verdade.

Numa sociedade onde muitos procuram visibilidade através de narrativas oportunistas, sem hesitar em prejudicar um setor inteiro, assistimos, ano após ano, à marcação de greves no Dia da Mulher com base em argumentos que simplesmente não refletem a realidade.

A instrumentalização de um tema tão sério e relevante como a igualdade de género não pode passar sem uma resposta clara. O Dia da Mulher merece ser celebrado pelo seu verdadeiro significado, e não utilizado como pretexto para

distorcer a realidade de um setor onde as mulheres têm um papel preponderante e são fundamentais para o seu sucesso.

Esta greve carece de contexto que a justifique, pelo que não estamos disponíveis para contribuir para a banalização desta causa, e acreditamos que os factos falam por si.

Dados do último Estudo de Benchmarking 2024, elaborado pela APCC, mostram que o género feminino continua a ser predominante entre os Colaboradores e Supervisores dos Contact Center pelo que não se encontra qualquer motivo para a realização de uma greve com falsos pretextos:

- O género feminino continua a dominar a Indústria dos Contact Center com 66% entre os Operadores e 61% entre os Supervisores, (o que mostra uma clara posição dominante das mulheres nos cargos de chefia).
- Não há quaisquer diferenças salariais, mediante o género.
- Este como qualquer outro Setor tem algumas especificidades, como seja o formato de prestação de serviço 24/7, para muitas das operações dos nossos representados, no que diz respeito a serviços de emergência ou problemas técnicos.

A APCC, bem como as empresas suas Associadas, defende um Setor justo que tem uma importância relevante para a Economia Nacional, com forte impacto na criação de emprego e oportunidades para as pessoas, onde se fomenta o respeito pela igualdade e inclusão. Trata-se de um Setor que emprega em Portugal mais de 120 mil pessoas.

“Enquanto Associação que representa a Indústria de Contact Centers, a APCC condenará veemente qualquer tipo de discriminação junto dos seus

Colaboradores. Trata-se de uma Setor que tem vindo continuamente a trabalhar no reconhecimento e valorização das suas pessoas, sendo a proteção e o bem-estar dos Colaboradores uma prioridade. Na Indústria dos Contact Center, a empregabilidade está a crescer a um ritmo acentuado e substancialmente superior ao crescimento anual do emprego nacional, onde as mulheres continuarão a assumir um papel de peso e de extrema relevância. A APCC celebra neste dia todas as mulheres que graças ao seu empenho contribuem de forma decisiva para o desenvolvimento do Setor dos Contact Centers em Portugal”, adianta Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC.

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 123 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

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