



Nota de Imprensa

26 de maio 2026

APCC apresenta conclusões do Estudo de Benchmarking 2026

Setor dos Contact Centers reforça estabilidade, valorização salarial e aposta em IA

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) apresenta as conclusões do Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade de Contact Centers em Portugal 2026, elaborado em parceria com a Happy Work, que faz uma análise da evolução dos principais indicadores e tendências do Setor. O estudo revela que se trata de uma Indústria cada vez mais sólida e estratégica para a economia e o emprego em Portugal, capaz de conciliar inovação tecnológica, estabilidade laboral e valorização dos recursos humanos.

Os dados que se referem a 2025 demonstram uma evolução positiva das condições de trabalho no Setor, destacando-se o aumento das remunerações, com o ordenado bruto médio mensal dos Operadores a ultrapassar, pela primeira vez, os 1.000 euros, refletindo um crescimento médio de 4,1%. No caso dos Supervisores, o valor médio situa-se atualmente em cerca de 1.344 euros. Esta edição inclui também, pela primeira vez, indicadores relativos à remuneração

média de Técnicos de Qualidade e Formação (1.271 euros) e Coordenadores (1.727 euros), permitindo uma visão mais completa da estrutura salarial.

O valor médio do subsídio de idiomas, nas Operações/Linhas de Atendimento que o aplicam, é ligeiramente superior a 150 euros. O subsídio de refeição subiu em média de 7,60€ para 8,02€.

Outro dos indicadores em destaque é a estabilização da rotatividade nos 23,5%, valor significativamente inferior aos registados em anos anteriores, que chegou a estar próximo dos 50%. Também a antiguidade média dos colaboradores estabilizou nos 53 meses, enquanto os índices de satisfação permanecem elevados, situando-se nos 78%.

O estudo evidencia igualmente uma evolução ao nível da estabilidade laboral. Em 2025, a percentagem de contratos sem termo atingiu os 56%, o valor mais elevado dos últimos anos, refletindo uma maior maturidade e consolidação desta Indústria.

Ao nível da diversidade, o Setor continua a destacar-se pela forte representatividade feminina, incluindo em cargos de chefia, evidenciando um contexto profissional onde não se verificam diferenças de género relevantes no acesso a oportunidades de progressão. O Operador-tipo é uma mulher (67%), com 26-40 anos (53%) tal como o Supervisor-tipo, mulher (68%), com 26-40 anos (59%).

Outro fenómeno relevante é a evolução dos modelos de trabalho, com o crescimento do modelo híbrido e a redução dos regimes totalmente presenciais e totalmente remotos. O modelo híbrido consolida-se, assim, como a principal forma de organização do trabalho no Setor.

O estudo sublinha ainda o papel dos Contact Centers como fonte de talento para as organizações, com a percentagem de colaboradores que transitam para outras funções dentro das empresas a voltar a aumentar em 2025, atingindo os 8%.

No que diz respeito à distribuição geográfica, os Contact Centers mantêm presença em todos os distritos e regiões autónomas do país, reforçando a importância da atividade no mercado de trabalho nacional. Ainda assim, Lisboa

continua a concentrar a maior fatia das operações, representando cerca de 70% das respostas ao estudo e 60% dos colaboradores, seguida pelo Porto, com aproximadamente 10% das respostas e 20% dos Colaboradores.

IA acelera transformação dos Contact Centers

Apesar da crescente adoção de canais digitais, o telefone mantém-se como o principal canal de interação com os clientes, seguido pelo email, presente em cerca de 84% das operações.

O estudo destaca também o crescimento contínuo da utilização de IVR e bots, responsáveis por tratar uma parte crescente dos contactos antes do encaminhamento para operadores humanos. Os indicadores mostram um crescimento significativo da percentagem de atendimentos realizados por bots, que atingiu em 2025 o valor mais elevado (30%), representando um aumento de 16%. Neste contexto, a inteligência artificial (IA) afirma-se como o principal motor de transformação dos Contact Centers, impulsionando ganhos de eficiência, personalização e capacidade de resposta.

Apesar do crescimento da adoção de IA, persistem desafios relevantes, nomeadamente ao nível da integração de sistemas, apontada por 67% das organizações, embora este valor tenha vindo a diminuir gradualmente (-5%). Os custos de implementação, bem como as questões relacionadas com segurança e privacidade, continuam igualmente a representar obstáculos significativos.

O crescimento de tecnologias no atendimento ao cliente é hoje uma das transformações mais relevantes do Setor. Chatbots, WhatsApp Bots, Voicebots, IVR Conversacional, AI Agents e soluções de Speech-to-Text assumem-se como algumas das ferramentas com maiores perspectivas de investimento por parte das organizações, refletindo a aposta crescente em modelos de interação mais rápidos, personalizados e disponíveis em múltiplos canais.

Verifica-se também uma estabilização de tecnologias e canais considerados mais maduros, que mantêm níveis elevados de utilização e investimento, mas sem crescimento expressivo, perdendo peso relativo face à IA. É o caso de soluções como Cloud, Gamification e, em certa medida, RPA.

Amostra do estudo: Corresponde a cerca de 59.409 profissionais, distribuídos por 1.717 Operações de 96 Empresas. Esta amostra representa cerca de 52% do universo de Colaboradores que atualmente se situa nos 115.000.

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 128 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal, que em Portugal já emprega mais de 115 mil pessoas.

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