



Nota de Imprensa

28 de outubro de 2022

5ª edição da Conferência Internacional Porto APCC

**Desafios e oportunidades do Nearshore
na atividade dos Contact Centers**

“O Setor dos Contact Centers tem dado um contributo importante para a economia nacional e para a exportação de serviços. Portugal tem condições excelentes para a atração de Contact Centers, seja porque temos infraestrutura de qualidade tecnológica e digital, seja porque temos normas e legislação moderna, no que toca, por exemplo, à proteção de dados, seja porque temos uma população capacitada, com graus universitários, e que, cada vez mais, tem níveis de empregabilidade mais adequados a esta atividade”. Esta foi a conclusão da Secretária de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, Rita Marques, durante a **5ª edição da Conferência Internacional APCC Porto**, dedicada ao crescimento do Nearshoring no Setor dos Contact Centers em Portugal, organizada pela APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers, que se realizou na passada quarta-feira, dia 26 de outubro, no Porto Palácio Hotel.

Para a Secretária de Estado, “todas estas razões fazem-nos acreditar que Portugal é um destino competitivo e de excelência no que toca à atração de Contact Centers”, apesar de reconhecer que Portugal tem ainda algumas limitações que tem de ultrapassar, pelo que: “Se impõem algumas clarificações na lei do trabalho e uma ponderação na revisão da lei dos Contact Centers, uma lei de 2009, que necessita de ser atualizada porque o sector já evolui bastante”.

Em Portugal, o Setor dos Contact Centers emprega cerca de 104 mil colaboradores e tem uma faturação de três mil milhões de euros (2021). As atividades de nearshoring são responsáveis por mais de 1,5 mil milhões de euros, 50% do total faturado. De referir que o segmento internacional, que emprega mais de 52 mil pessoas, tem sentido um enorme crescimento e expressão principalmente através da utilização de empresas de outsourcing especializadas, mas também pela instalação de centros próprios. Esta atividade assumiu relevância tanto para as Empresas Nacionais como para as Empresas Internacionais e Multinacionais que realizaram significativos investimentos em Portugal.

Pedro Miranda, Presidente da APCC, explicou que: “O Setor emprega um largo espectro de nacionalidades. O Nearshore é um segmento premium porque consegue faturar mais por unidade de produção, uma vez que tem um maior valor acrescentado. Este segmento tem crescido muito e, neste momento, possivelmente já ultrapassou o segmento nacional”. O responsável lembrou também a excessiva concentração de Contact Centers em Lisboa e Porto, apesar de haver já alguma expressão em cidades como Braga e Coimbra. Contudo, “ainda é fraca a presença no interior do país, havendo por isso imensas oportunidades, pelo que incentivamos o Governo a promover apoios, pelo menos transitórios, uma vez que há um custo da transição de instalações e de equipas”.

O mercado português de Nearshore surgiu por uma questão de competitividade de custos. Como refere Carla Marques, CEO da Intelcia: “Iniciamos com

atividades mais transacionais e de menor valor acrescentado. Hoje a estratégia das organizações é posicionarmo-nos em atividades de maior valor acrescentado e em operações muito mais complexas, como as seguradoras e a banca, Este vai ser o grande desafio para Portugal.” Por outro lado, Portugal conta com competências linguísticas ao nível do inglês, espanhol e francês, esta última língua muito apoiada na comunidade de emigrantes que hoje já vai na 2.^a e 3.^a geração.

A atração de talento proveniente do exterior também tem sido, segundo Carla Marques, “relativamente fácil”, isto porque o Nearshore em Portugal já não é visto como uma atividade de baixo valor, mas sim de valor acrescentado, “onde temos maturidade no negócio e nas equipas de gestão”, naquilo que é a diversidade multicultural.

Já João Santos Tavares, CHRO da Teleperformance Portugal, referiu algumas complexidades no recrutamento, nomeadamente no que diz respeito à dificuldade em recrutar pessoas de determinadas línguas, como o holandês. Também o recrutamento fora do espaço Schengen constitui um problema, que o responsável espera que passe a ser mais simplificado, a partir do próximo mês, com as alterações que o Governo fez aos vistos, “mas é ainda claramente um ponto crítico”. A par destas questões multiplicam-se as burocracias aliadas a residentes e trabalhadores estrangeiros, como o certificado de residência, que trazem complicações logísticas. Esta questão constitui também um fator desafiante para a descentralização das operações, que se concentram sobretudo nas grandes metrópoles, neste caso Lisboa e Porto, uma vez que há uma menor disponibilidade deste tipo de serviços em áreas geográficas mais pequenas.

Carlos Moreira, CEO da Webhelp, lembrou que estas dificuldades crescem considerando que este é um segmento de alta rotatividade. «Para quem trabalha recursos humanos é uma pressão enorme. Felizmente as organizações têm

conseguido ultrapassar estas dificuldades. Os serviços prestados a quem quer trabalhar em Portugal têm de melhorar. Caso contrário é um obstáculo». Referiu também a falta de alojamento, principalmente em Lisboa, «o que pode limitar o crescimento deste segmento». Apesar destas limitações, as previsões são muito positivas prevendo-se a continuação do crescimento das operações de nearshoring.

Os oradores abordaram ainda o trabalho remoto, a revisão dos modelos de remuneração, a competitividade dos outros países, como a Roménia e a Polónia, que veem aumentar as suas operações de Nearshore, nomeadamente nas línguas que são mais críticas para Portugal como o alemão e holandês, e a descentralização das operações de Nearshore para outras cidades do norte e interior do país, com Coimbra, Braga e Viana do Castelo a começarem a ganhar maior representatividade nesta atividade.

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 108 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

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