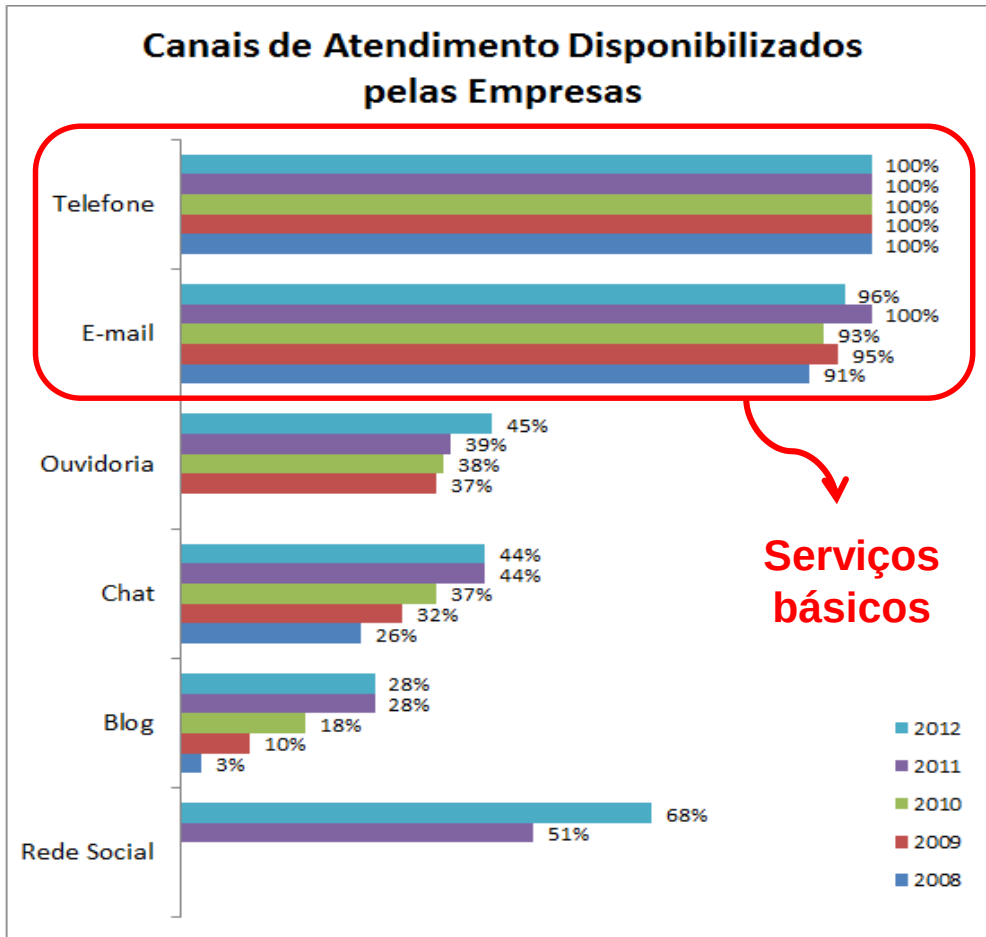




O Setor de Call Center

1. Modelo de Negócio

Evolução dos Canais de Relacionamento Utilizados pelas Empresas (Operações Internas e Terceirizadas)



TELEFONE: Fundamental

E-MAIL: Consolidado, torna-se básico

REDE SOCIAL: Vem consolidando presença

OUVIDORIA: Crescimento sutil, canal que varia segundo o segmento de mercado

Fonte: Estudo realizado pela GfK para Revista Consumidor Moderno.

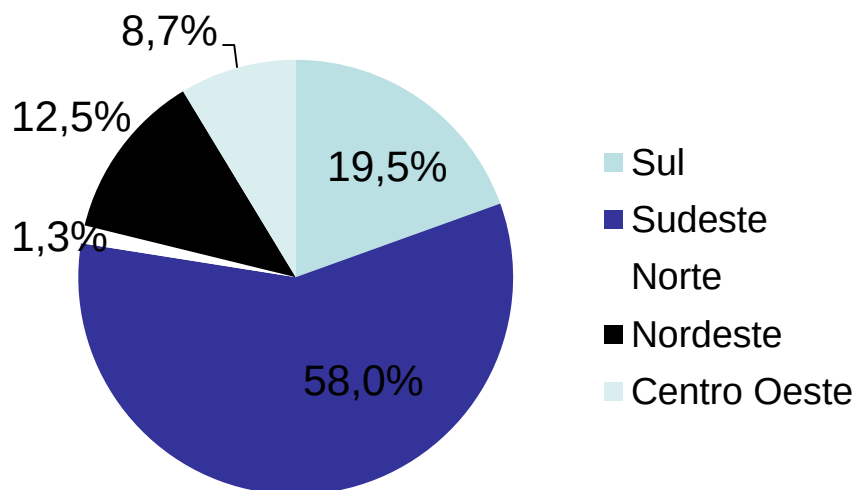
2. Principais Tecnologias Utilizadas

- Unidade de Resposta Audível – URA
- Distribuidor Automático de Chamadas – DAC
- After Call Work – ACW
- Agent Performance Analytics – APA
- Best Time To Call – BTTC
- Interactive Voice Response – IVR
- Computer Telephony Integration – CTI
- Enterprise Campaign Management – ECM
- Outbound Predictive Dialler – OPD
- Customer Relationship Management – CRM
- Customer interaction Management – CIM
- Chat and Web Collaboration
- VoIP

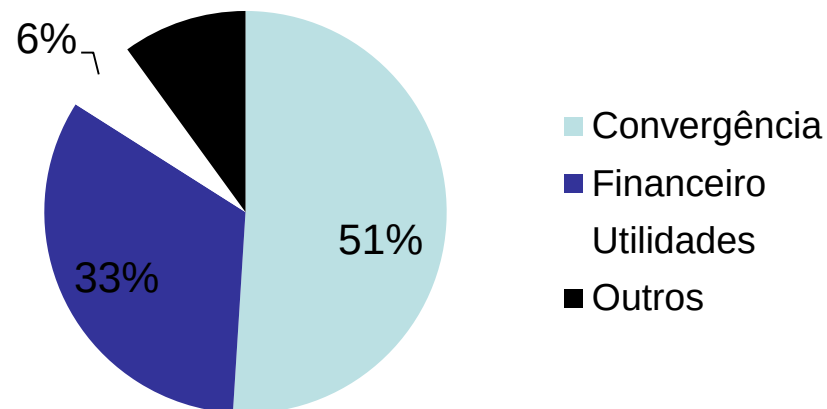
3. Impacto econômico do Setor

**FATURAMENTO DAS OPERAÇÕES DE
CALL CENTER 2014
R\$ 43,4 bilhões**

**Concentração das
Operações por Região**



**Principais Setores
Contratantes**



3. Impacto econômico referencial do Setor

TRIBUTOS RECOLHIDOS (base 2014 – faturamento = 43,4 bilhões)

- Impostos diretos operação = 7,84 bilhões
- Impostos sobre Consumo dos Funcionários = 7,35 bilhões

EMPREGOS DIRETOS = 1,6 MILHÕES

INVESTIMENTOS = 700 mil computadores ano

DINHEIRO em circulação nos municípios = 12 bilhões

3. Impacto Social do Setor

Call Center é predominantemente responsável pelo **primeiro emprego**, contrata em média 30% da força de trabalho ao ano **equivalente a 600 mil novos empregos ano.**

A formação e qualificação de jovens para o mercado de trabalho garante a **empregabilidade futura.**

O rendimento do **trabalhador de Call Center** equivale a um **acréscimo de 70% nos rendimentos familiares;**

Estudos indicam uma **redução de criminalidade de 8% a cada grupo de 10.000 jovens empregados;**

3. Impacto econômico do Setor

A não existência do setor de Call Center implicaria em:

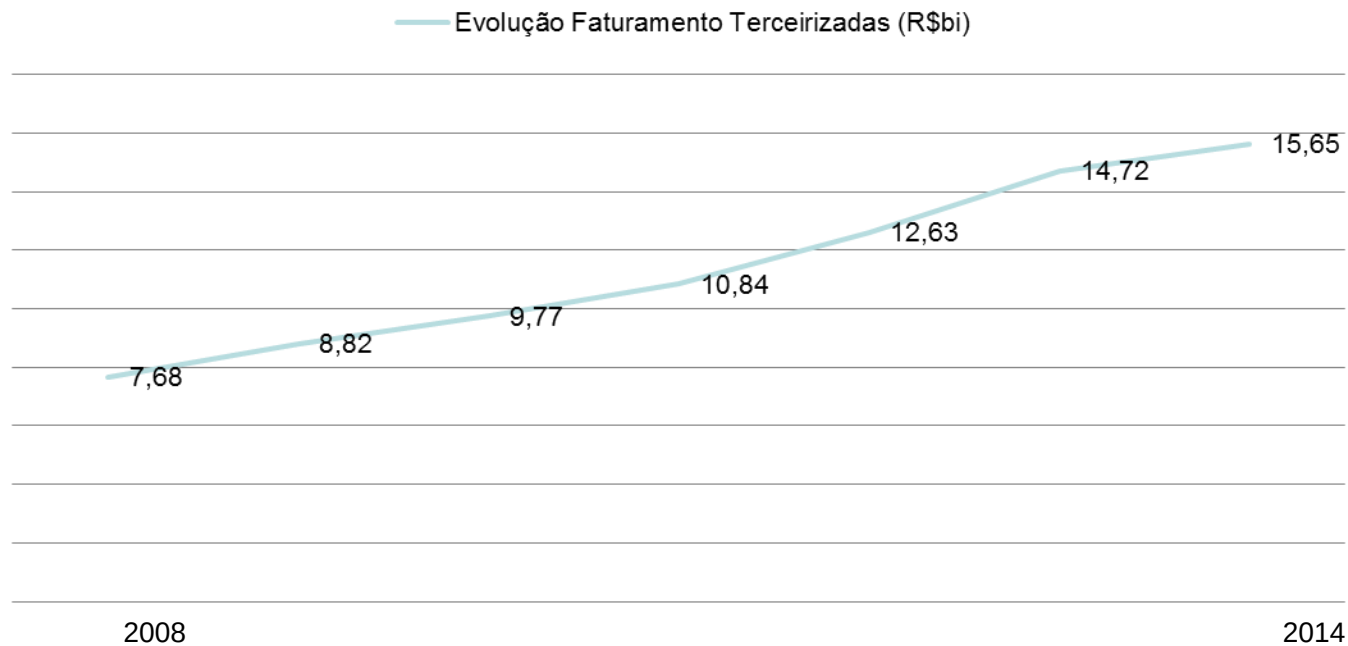
Menos 43 bilhões de reais no PIB, equivalente a sexta posição no ranking dos PIB's dos municípios, menor do que Manaus e superior ao de Porto Alegre.

Menos 1,6 milhões de empregos diretos, equivalente a 8º cidade mais populosa do Brasil, situada entre Manaus e Curitiba;

Perda de 12 bilhões em salários equivalente ao PIB da cidade de Natal – 48º posição no ranking de municípios.

4. Raio X Atual do Setor

Evolução Faturamento Terceirizadas (R\$bi)



5. Recursos Humanos

Em **10 anos** o setor de Call Center **cresceu** aproximadamente **244%** em contratação de Mão-de-Obra. A **expectativa para 2015** é que cerca de **1,63 milhões de pessoas** sejam funcionários empregados pelo setor.



Dessa forma o setor de Call Center se configura como um dos maiores geradores de empregos **com carteira assinada** da sociedade brasileira.

5. Recursos Humanos

O Setor de Call Center conta atualmente com cerca de **1,62 milhões de funcionários**, ocupando cargos de **operadores, supervisores, coordenadores e gerentes**. Segue abaixo dados que traçam o perfil da mão de obra deste setor, bem como demais informações sobre **plano de carreira e benefícios** geralmente oferecidos pelas empresas.

Perfil Médio

Cargo	Salário Médio
Operador	R\$ 890,00
Supervisor	R\$ 1.725,00
Coordenador Atendimento	R\$ 4.428,00
Gerente Operacional	R\$ 5.207,00
Gerente de Cobrança	R\$ 5.177,00
Gerente Comercial	R\$ 6.471,00
Gerente de Tecnologia	R\$ 9.150,00

Sexo	2012	2014
Masculino	31%	25%
Feminino	69%	75%

Idade	2012	2014
Até 25 anos	52%	53%
De 25 a 35 anos	32,5%	31%
Acima de 35 anos	15,5%	16%

Escolaridade	2012	2014
Ensino Médio	71%	72%
Cursando o Superior	19%	15%
Superior Completo*	10%	13%

*Inclui pós-graduação

Principais Benefícios

Benefícios Oferecidos	% Empresas
Vale Transporte	84%
Assistência Médica	84%
Vale Refeição	82%
Assistência Odontológica	62%

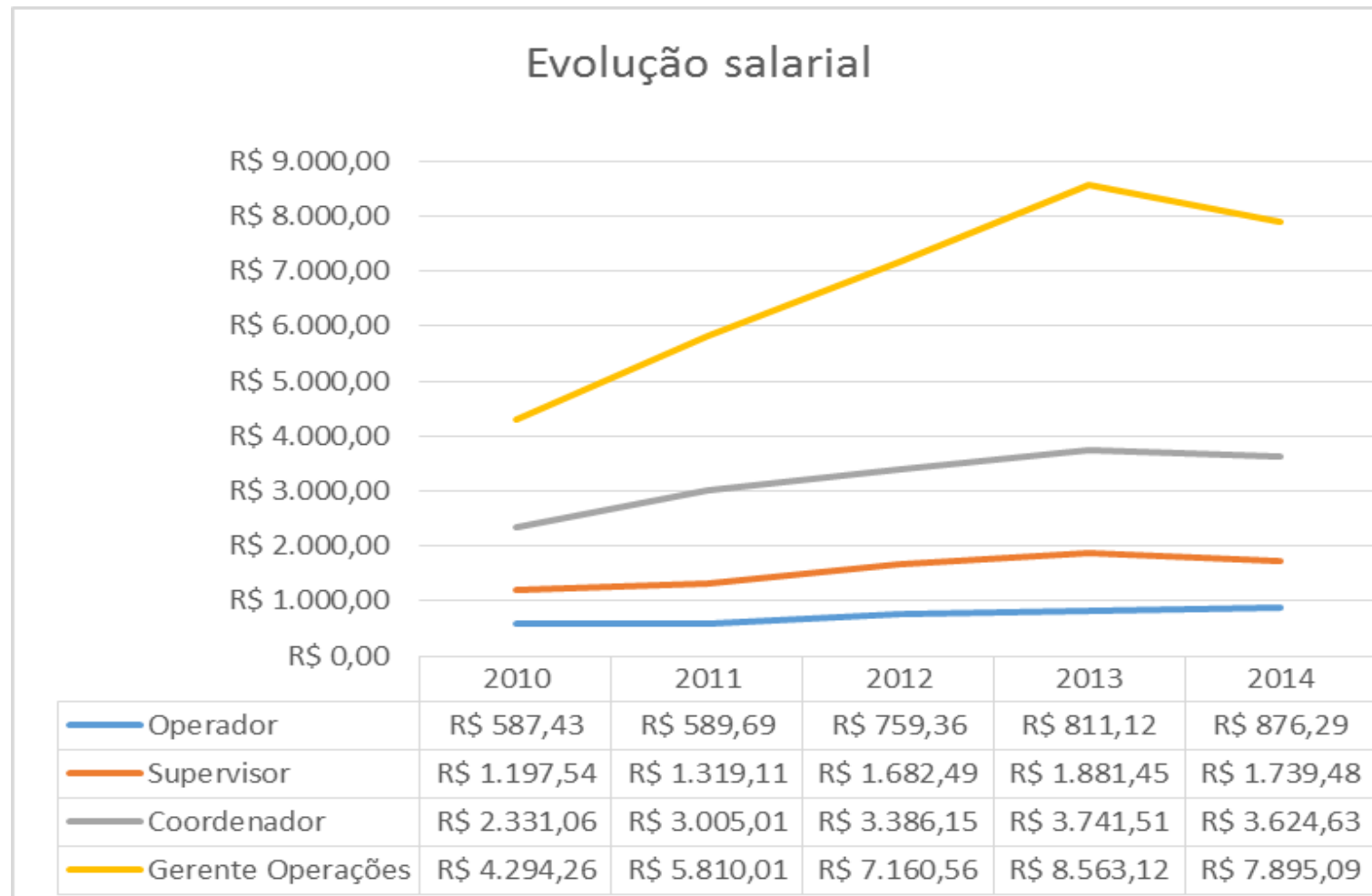
Rotatividade

Tempo	Na Empresa	Na função
Menos de 1 Ano	17%	19%
De 1 a 2 Anos	12%	25%
De 2 a 3 Anos	25%	31%
De 3 a 4 Anos	9%	11%
De 4 a 5 Anos	9%	9%
Mais de 5 Anos	28%	5%

Neste contexto é crucial destacar:

- O **Call Center é o Primeiro Emprego** de grande parte da população economicamente ativa . É a **porta de entrada para o mercado de trabalho**.
- O **principal gargalo** em termos de mão de obra é a **qualificação dos profissionais que em sua grande maioria não possuem habilidades básicas de domínio da língua portuguesa**, postura adequada, domínio de outras línguas e de tecnologias.

5. Recursos Humanos – Salários



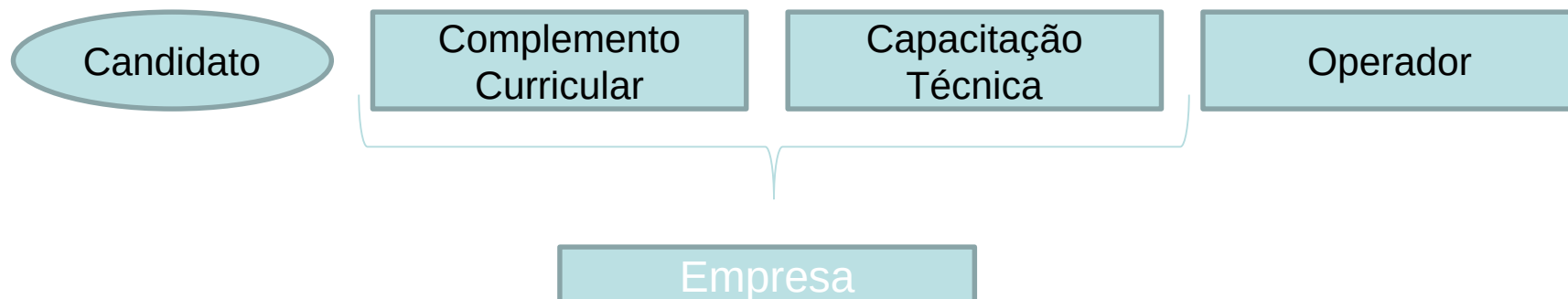
Fonte: CIP-Centro de Inteligência Padrão

5. Recursos Humanos – Ciclo Profissional

Até anos 90 - Industria



90's em diante - Serviço



5. Recursos Humanos – Contratações Mês



Fonte: CIP-Centro de Inteligência Padrão

5. Recursos Humanos – Perfil Atendente X Salários

Quartil salarial	Valor Nominal	Perfil Ocupante	Tempo no quartil
Q1	R\$ 800,00	Analfabeto Funcional – Deficiência educacional e sem postura profissional.	Até 6 meses
Q2	R\$ 900,00	Em processo de formação	Até 12 meses
Q3	R\$ 1.000,00	Qualificado	Após 12 meses

5. Recursos Humanos – Treinamento

Investimento em Treinamento	
2010	1,4 bilhões
2011	1,4 bilhões
2012	1,75 bilhões
2013	2 bilhões
2014	2,15 bilhões

Modelos de Disseminação do Conhecimento	
E-Learning	76%
Universidade Corporativa	38%
Treinamento presencial	97%
Forum Discussão	50%
e-book	28%
Reuniões Informativas	93%
Palestras e Seminários	72%
Treinamentos Lúdicos	72%

Fonte: CIP-Centro de Inteligência Padrão

5. Recursos Humanos – Evolução Profissional

Operador Call Center



Suporte Técnico

- Técnico telecom
- IP
- Técnico eletrônica
- Redes e Conectividade
- Sist. Operacionais e Seg. Redes
- Administração de Redes



Supervisor Call Center

- Gerenciamento Equipes
- Motivação e Liderança
- Modelagem Operacional
- Gerenciamento de RH



Carreira TI

- Redes e Conectividade
- Sistemas Operacionais
- Segurança Redes
- Programação JAVA
- Programação DotNet
- Administração de Redes

5. Recursos Humanos – Normatização do Trabalho – NR17

TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

(Aprovado pela [Portaria SIT n.º 09/2007](#))

1- O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

2. MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO

Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto,

3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea “a” da NR-17.

5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, “caput”, da CLT e das atividades previstas em lei.

6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

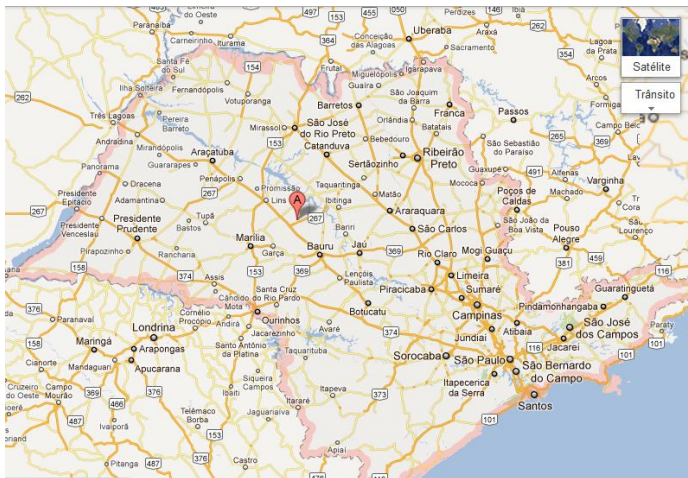
7. CONDIÇÕES SANITÁRIAS E CONFORTO

Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

8. PROGRAMAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora n.º 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

Quais os impactos da instalação de um call center em uma cidade?



O que acontece, quando um call center com 5 mil funcionários, se instala em uma cidade com cerca de 100 mil habitantes?

A massa salarial e os benefícios (vale alimentação, transporte, etc) dos 5 mil funcionários de um call center é de **R\$ 65 milhões por ano**.
Este montante será gasto com alimentação, transportes, medicamentos e serviços em geral.



O **efeito multiplicador** destes gastos sobre a economia da cidade é da ordem de 2,03. Ou seja, os R\$ 65 milhões se transformam em cerca de **R\$131 milhões** por ano. E, no caso de uma cidade deste porte, também se observa a chegada de novos empreendimentos para atender este público.

Além disto, estimamos que um call center deste porte gaste cerca de **R\$30 milhões por ano com produtos e serviços de empresas locais.**



Exemplos de gastos: Realização de Eventos, Diárias de Hotéis, Aluguéis de edifícios comerciais, Gastos com Transporte Executivo (Taxi e Motoboy) e Serviços de Manutenção, Limpeza e Reparo.

Análises e Estimativas: E-Consulting Corp.

Um contact center deste porte pode chegar a faturar cerca de R\$126 milhões de reais por ano e, sobre este valor, incidirá uma carga tributária da ordem de 37%.

**R\$4,6 milhões em
impostos / ano**

Realização



Fontes de Informação

