

Melhores Call Centers para trabalhar: afinal existem!

Um bom ambiente de trabalho, sem discriminação, boas-vindas à chegada e recursos e equipamentos adequados. Bem-vindos aos Call Centers que os colaboradores consideram como os Melhores para Trabalhar a nível internacional.

Por Sandrine Lage*

Partindo da Europa, passando pela Ásia, pela América Latina e terminando nos Estados Unidos, o acolhimento e a comemoração de eventos especiais dominam o top dos pontos mais positivos mencionados pelos funcionários de vários continentes, a par com pontos de destaque que casam com outros factores que caracterizam os call centers em que os colaboradores declaram sentir-se mais satisfeitos: ausência de discriminação e bom ambiente de trabalho. Estas são as conclusões com base no maior estudo de satisfação em ambientes de trabalho levado a cabo, a nível mundial, pelo Great Place to Work Institute (presente em 30 países), líder em estudos que medem a satisfação dos colaboradores nos locais de trabalho, a par com as práticas de cada organização. Até ao final do ano, o Great Place to Work Institute (representado pela Sperantia, em Portugal) aguarda os resultados nacionais, que serão publicados na Call Center Magazine em Janeiro. Para já, são apresentadas as tendências globais, sendo que as organizações de destaque, com melhores ambientes no sector dos Call Center, segundo os funcionários, contam com organizações como a American Express Service Center (Ásia), Hertz ou Xerox (Europa).

sensíveis às suas sugestões e ideias (o Top 5 destaca-se com 84%), valor que diminui para 69 por cento no caso das organizações nacionais, aumentando para 74 por cento quando falamos das multinacionais. 75 por cento dos colaboradores concorda que são envolvidos na tomada de decisões ao nível do seu próprio trabalho (no caso de trabalhar numa empresa nacional o valor sofre um ligeiro ajuste para 71% e 78% nas multinacionais, contra 86% do top 5).

O caminho para construir uma cultura de participação é longo e complexo, devendo considerar o trabalho noutros aspectos, especificamente ao nível da comunicação. Uma comunicação fluída entre superiores e colaboradores é a base para estabelecer uma relação de colaboração, baseada na confiança, que em conjunto com a comunicação e a colaboração, contribuem para a construção de melhores organizações para trabalhar.

tração (85%). Práticas que, provavelmente, não serão comuns à maioria destas companhias nestes contextos.

Não existem empresas perfeitas, nem call centers...

Mesmo falando das Melhores Para Trabalhar, a tendência que acompanha o sector dos Call Center a nível internacional, aproxima-se da realidade da Lista Portuguesa ao longo dos anos. Na Europa, os colaboradores contestam a partilha de lucro (67%) e a justiça salarial (61%), bem como a transparência na atribuição de promoções (53%). Nos Estados Unidos e na Ásia, as queixas mantêm-se com 38 por cento dos colaboradores a considerar não ter uma justa parte no lucro e que deveriam ser mais envolvidos nas decisões (32%), com a tónica para 29 por cento que assegura haver politiquices e intrigas na obtenção de resultados. Na América Latina, também quase metade dos inquiridos sente não contar com uma justa parte do lucro (54%) nem receber um salário justo (45%). Outro ponto bastante criticado passa pela ausência de equilíbrio entre a vida pessoal e profissional na opinião de 37 por cento dos colaboradores latinos e 36 por cento quando consideramos Europa, Estados Unidos, Ásia e América Latina.

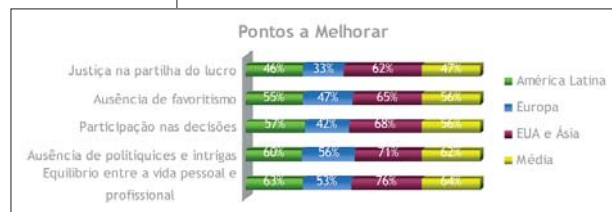


Qualquer semelhança não é pura coincidência

Destacando a Europa, além dos tópicos mencionados anteriormente, o diálogo com a administração também é bastante valorizado, contando com 75 por cento de satisfação por parte dos colaboradores das empresas de Call Center participantes no estudo das Melhores Empresas Para Trabalhar.

Segundo os dados do estudo das Melhores Empresas Para Trabalhar em Portugal 2007, e saindo do universo do sector dos Call Center, 72 por cento dos funcionários considera que os superiores estão genuinamente interessados e são

Daí até os funcionários sentem orgulho na empresa é um passo. O sector dos Call Center traduz, aliás, essa realidade: na América Latina, nos Estados Unidos e na Ásia, um dos pontos mais positivos prende-se com o orgulho na actividade (84%, na América Latina) e na empresa (90% Ásia e EUA). No Brasil, um factor específico de orgulho prende-se, adicionalmente e especificamente, com o contributo para a comunidade (80%), enquanto na Índia, o destaque vai para a competência da adminis-



Um cenário que se aproxima da realidade das Melhores Empresas Para Trabalhar em Portugal (fonte: opinião dos funcionários das 25 Melhores Empresas Para Trabalhar 2007, elaborado pelo Great Place to Work Institute Portugal e publicado pelo jornal Público), a obtenção de uma justa parte dos lucros (51%) lidera o top dos pontos a melhorar, seguido de perto pela falta de justiça salarial (45%), a ausência de transparência na atribuição de promoções (47%) e a presença de favoritismo por parte dos superiores (40%).

Os melhores call centers no mundo

Quanto aos colaboradores mais satisfeitos por

TOP CALL CENTERS NAS LISTAS NACIONAIS			
América Latina	Ásia	EUA	Europa
BELLSOUTH	AMERICAN EXPRESS SERVICE	DIRECT ADVANTAGE MARKETING	BARCELONA SERVICE CENTER - CITIGROUP
IPLAN	AJUBA SOLUTIONS	ICT GROUP	EURO-ALARM
ATENTO		1 TO 1 CONTACT CENTERS	HERTZ
RCI			RCI
SOFTWAY CENTER			XEROX

Nota: Dados relativos ao Estudo das Melhores Empresas Para Trabalhar em 2002, 2003, 2004, 2005, 2006 e 2007, dos seguintes países: Argentina, Brasil, Colômbia e México (América Latina), Dinamarca, Espanha, Inglaterra e Irlanda (Europa), Pensilvânia (EUA) e Índia (Ásia). Empresas apresentadas por classificação mais favorável.

trabalhar em Call Centers, é nos Estados Unidos e na Ásia⁽¹⁾ que os encontramos. Em termos gerais de satisfação no ambiente de trabalho, os Estados Unidos e a Ásia (82%) brilham mais do que a América Latina (75%) e a Europa (64%), com base nos dados relativos aos Melhores Call Centers Para Trabalhar.

Considerando as tendências, de acordo com o modelo do Great Place to Work Institute, relativamente às seguintes dimensões, os colaboradores sublinham os seguintes pontos positivos:

Credibilidade: promoção de política de porta aberta pela administração e gestão competente (80%);

Respeito: as instalações, quer pela segurança (92%), quer pelos equipamentos (81%) e pela forma como estas contribuem para um bom ambiente de trabalho (80%);

Imparcialidade: ausência de discriminação, in-

⁽¹⁾ Os dados dos Estados Unidos e da Ásia estão reunidos, uma vez que para elaborar um benchmark, são necessárias 4 empresas no mínimo (de modo a manter a confidencialidade dos dados individuais de cada empresa), que tenham constado na lista das Melhores Empresas Para Trabalhar. Neste caso, quer os Estados Unidos, quer a Índia apenas contavam com 2 empresas de Call Center nas suas listas nacionais.

dependentemente da etnia/raça (93%), da orientação sexual (93%), do género (92%), de ser portador de deficiência (89%) ou da faixa etária (82%);

Orgulho: na empresa (78%) e na actividade (78%);

Camaradagem: 88% dos colaboradores considera ser bem recebido quando entra para a empresa, além de sentir que trabalha num ambiente amigável (88%).

Estados Unidos e Ásia lideram no investimento em formação

Além dos itens com uma percepção mais positiva nos diferentes países, um critério importante considerado na avaliação das Melhores é a formação disponibilizada aos colaboradores. Não pode ser esquecida, sendo que se trata de uma ferramenta determinante sempre que falamos das Melhores Para Trabalhar. Os Call Center não são excepção.

Nos Estados Unidos e na Ásia, 79 por cento dos colaboradores reconhecem e apreciam o investimento da empresa, seguidos pela América Latina (70%) e com a Europa na cauda da aposta em formação (61%).

Em Portugal, apesar de ainda não existirem da-

dos disponíveis em relação ao sector dos Call Center por parte do Great Place to Work Institute (previsto para Janeiro de 2008), os dados das Melhores Empresas Para Trabalhar (nacionais), em geral, apontam para uma média de formação de 68 horas por ano, sendo que 24 por cento das empresas investe entre 50 e 100 horas face a uma fatia menos representativa (8%) que investe entre 100 a 150 horas de formação, por ano, por colaborador.

No fundo, independentemente do sector ou do país, qualquer organização pode criar um melhor ambiente de trabalho, tornando-se mais competitiva no mercado e atractiva para os melhores profissionais. Estas são as Melhores Empresas Para Trabalhar. Descubra quais os Call Center nacionais a integrar esta elite, a partir de Janeiro.

* Sandrine Lage é CEO da Sperantia, que representa o Great Place to Work® Institute em Portugal

O Great Place to Work® Institute leva a cabo a pesquisa das Melhores Empresas Para Trabalhar em 30 países, o que torna este estudo de ambientes de trabalho, o maior a nível mundial. Acima de 3100 companhias participam neste estudo, anualmente, no mundo.

PUB