



Alberto Ferreira é o novo presidente da empresa francesa no Brasil

# Teleperformance espera expansão de dois dígitos no ano

## Call center

**Tatiane Bortolozzi**

De São Paulo

O engenheiro elétrico Alberto Ferreira, ex-presidente da provedora de serviços de comunicações para empresas Damovo, assumiu há pouco mais de dois meses o comando da unidade brasileira da multinacional francesa Teleperformance — uma das cinco maiores companhias de call center do mundo — com a responsabilidade de dar continuidade ao modelo de gestão de pessoas e de crescimento que levou Paulo César Vasques à presidência mundial da companhia no ano passado.

Agora é Ferreira quem, uma vez por mês, comanda um encontro com 500 funcionários, para debater o desempenho da empresa e propor ações e mudanças. Fica responsável ainda por responder, em até 72 horas, o e-mail criado para que a gestão tivesse um meio de contato direto com os 18 mil funcionários no país.

Sob a gestão de Vasques, o Brasil tornou-se referência em boas práticas, inclusive exportando muitas delas para o mercado mundial. A boa comunicação, assim como um pacote de benefícios 40% acima do que costuma ser oferecido no setor foram estratégias usadas para a retenção de trabalhadores.

Enquanto há um ritmo de rotatividade em torno de 24% no setor de call center em regiões como São Paulo e Rio, segundo a consultoria **E-Consulting**, o giro é de um dígito médio na Teleperformance. A faixa etária dos contratados também é mais alta. Neste ano, 59% deles tinham mais de 26 anos.

Hoje, quase dois terços das lide-

ranças da companhia no Brasil vieram de funções de atendimento. A manutenção dos funcionários colabora para a rentabilidade.

“É um setor que precisa de margem e volume. Mas não vamos crescer a qualquer preço”, afirma Ferreira. “Escolhemos os clientes que compartilham nossos valores e oferecemos planos de carreira para funcionários a partir de três meses na empresa”, acrescenta. O plano é crescer explorando a demanda reprimida de empresas que ainda não utilizam esses serviços para falar com os clientes.

A região da América Latina e Península Ibérica respondeu por 29,5% da receita global de € 1,24 bilhão da Teleperformance no primeiro semestre deste ano. A expectativa é de expansão em dois dígitos no Brasil até dezembro, por meio do crescimento orgânico, afirma Ferreira. A última aquisição feita no país foi a CBCC, em 2004.

Já no exterior, duas importantes compras foram feitas este ano: a Aegis Estados Unidos, por US\$ 610 milhões, e a City Park Technologies, da Escócia, de terceirização de serviços de call center.

As empresas contact center devem crescer 6,6% no Brasil e movimentar R\$ 43,4 bilhões em 2014, segundo a E-Consulting. A expectativa é de queda de 30 mil empregos de um total de 1,6 milhão, mantendo o setor como um dos principais empregadores do país.

Ferreira espera um 2015 de cautela, com reajustes salariais e inflação altos. “Mas isso não é nada diferente das dificuldades que enfrentamos todos os anos”, diz ele, que trabalhou em empresas de telecomunicações, como Intelig e Telisp Celular-Vivo, e de tecnologia, como IBM, SAP e Damovo.