



# Estudo de Dimensionamento do Setor dos Contact Centers em Portugal

**Conhecer a Indústria, enaltecer a sua importância para a  
Economia Portuguesa**



# Metodologia

## **1. Abordagem em dois eixos:**

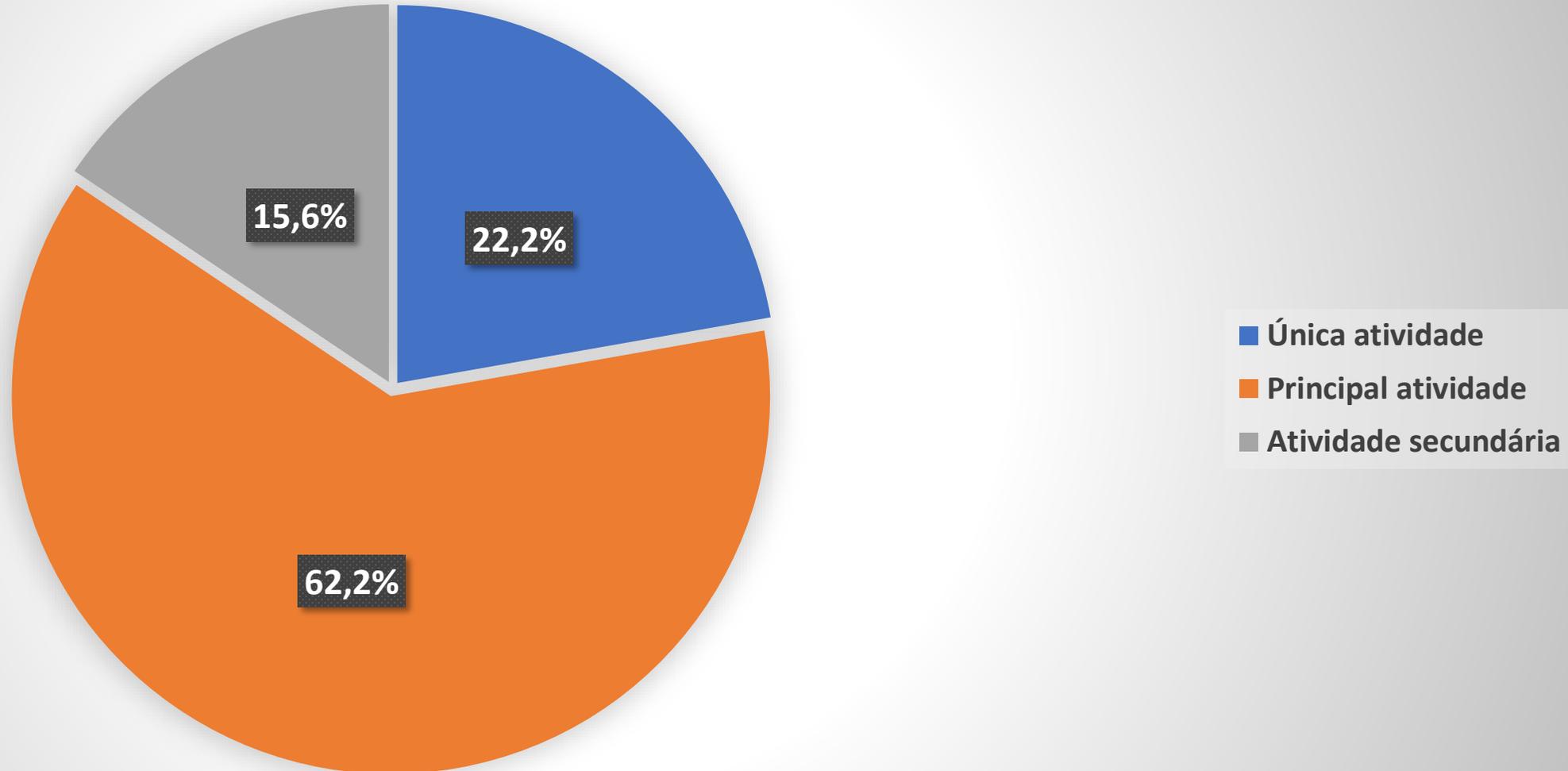
- **Universo dos Outsourcers com operações em Portugal;**
- **Totalidade das Médias e Grandes Empresas Nacionais.**

## **2. Elaboração de questionários:**

- **Questionário dirigido aos Outsourcers;**
- **Questionário dirigido às M & G Empresas;**
- **Inviabilizar duplicações;**
- **Validação de respostas.**

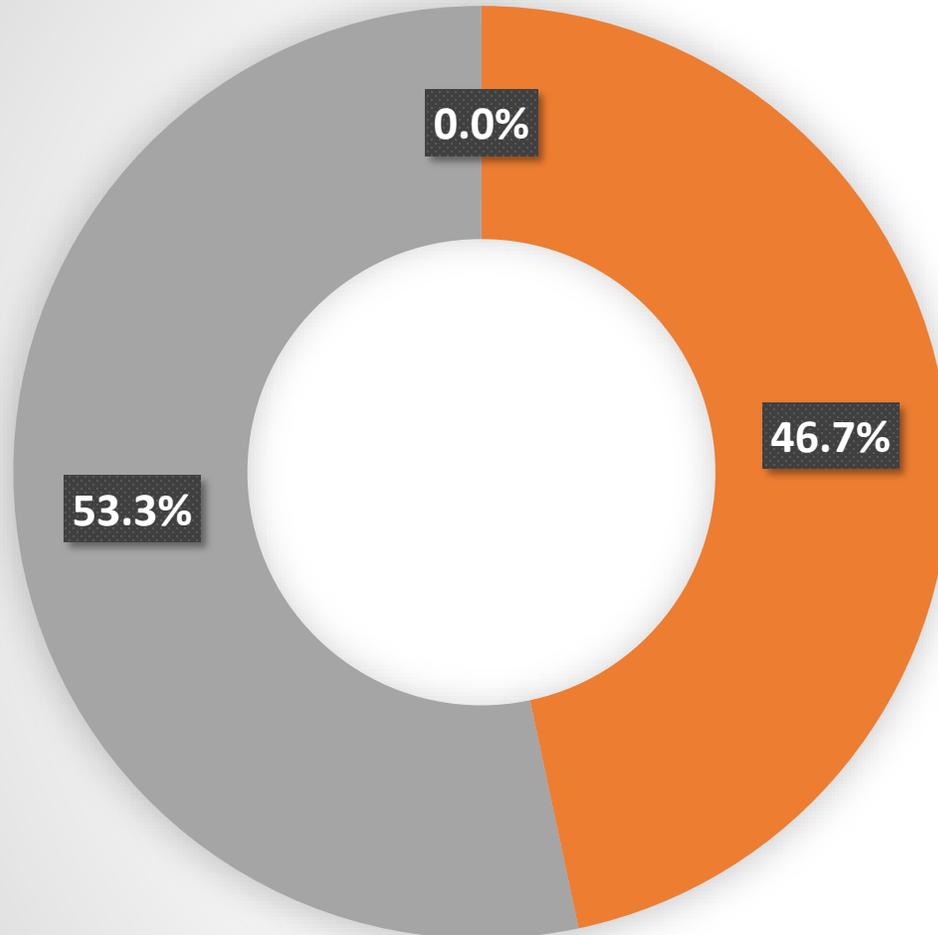


## DADOS SOBRE O OUTSOURCING: Peso da atividade





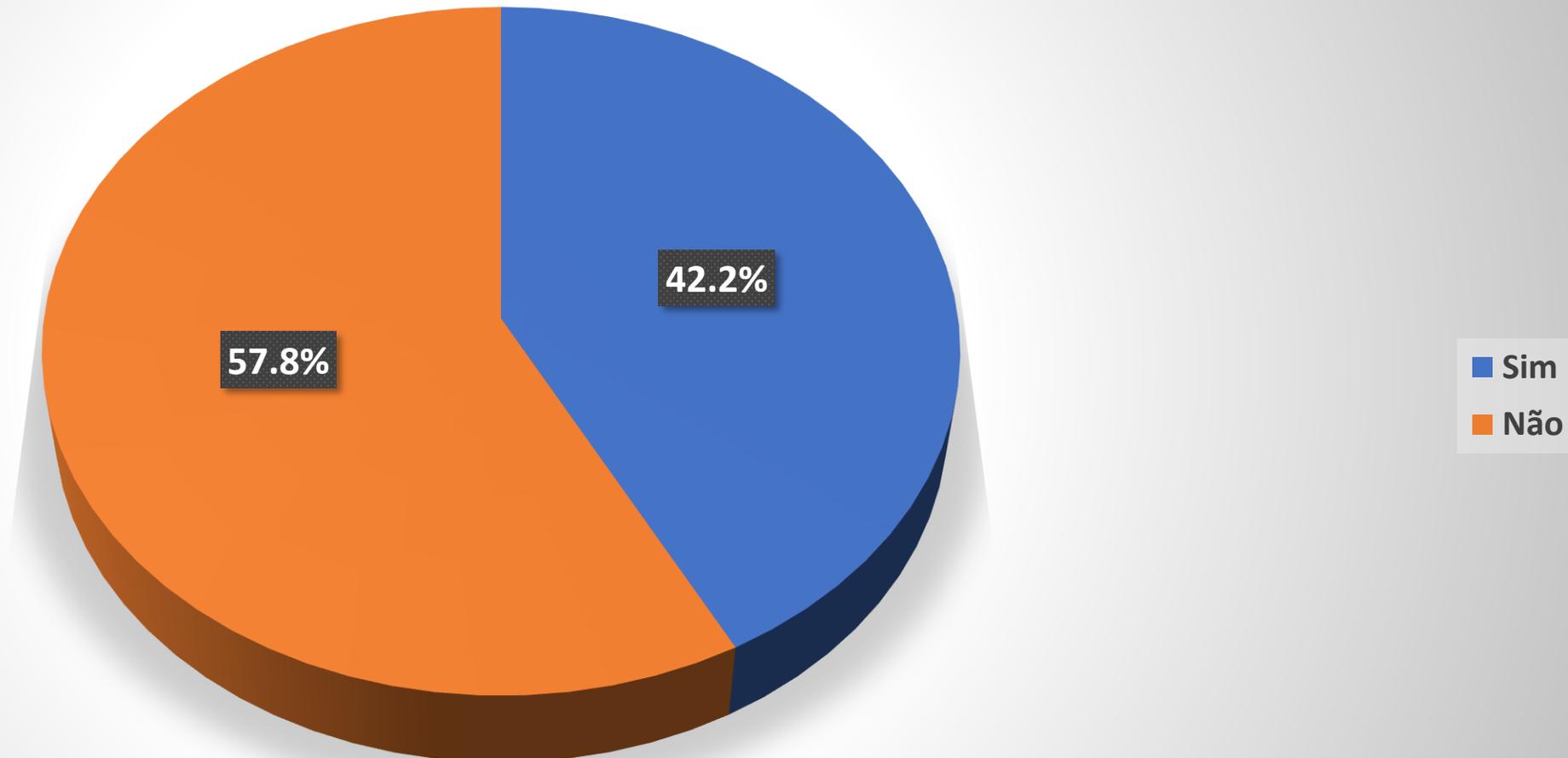
## DADOS SOBRE O OUTSOURCING: Instalações das operações



- Só em instalações de Clientes
- Só em instalações próprias
- Parte próprias, parte de Clientes

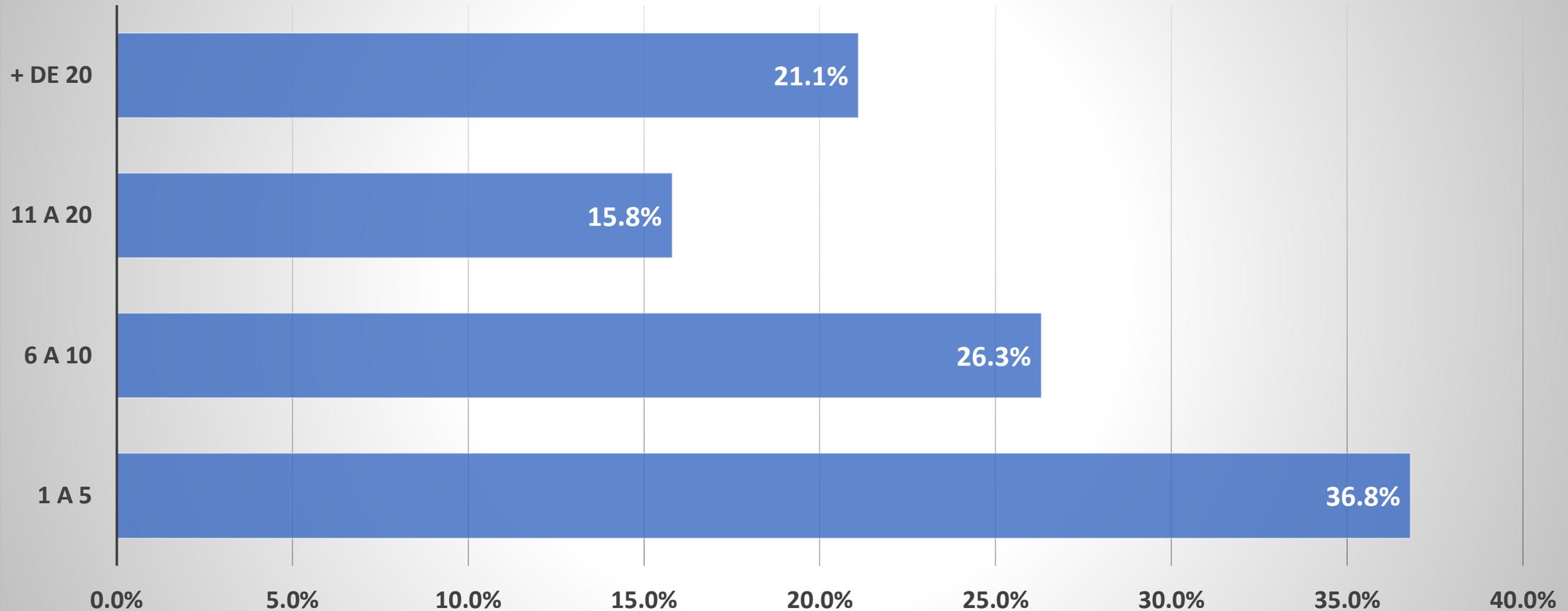


## DADOS SOBRE O OUTSOURCING: Contact Centers com operações de nearshore



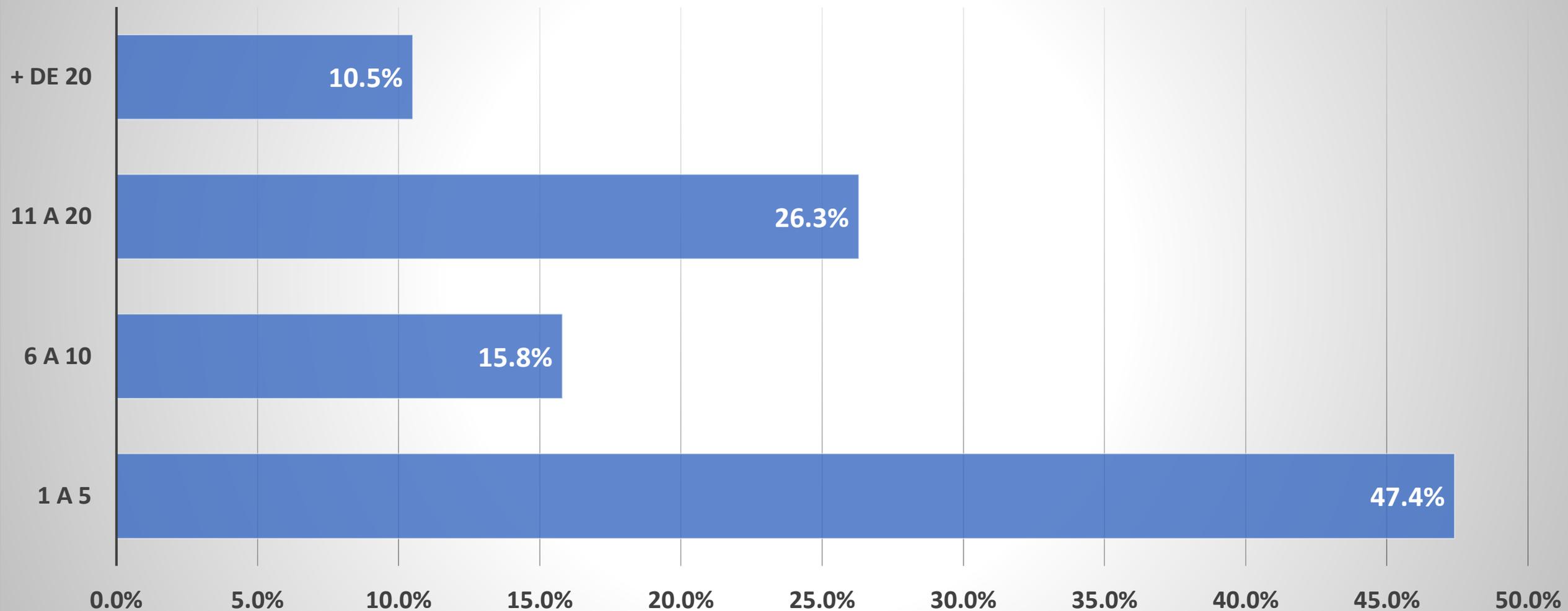


### DADOS SOBRE O OUTSOURCING: Nearshore: Número de Países servidos



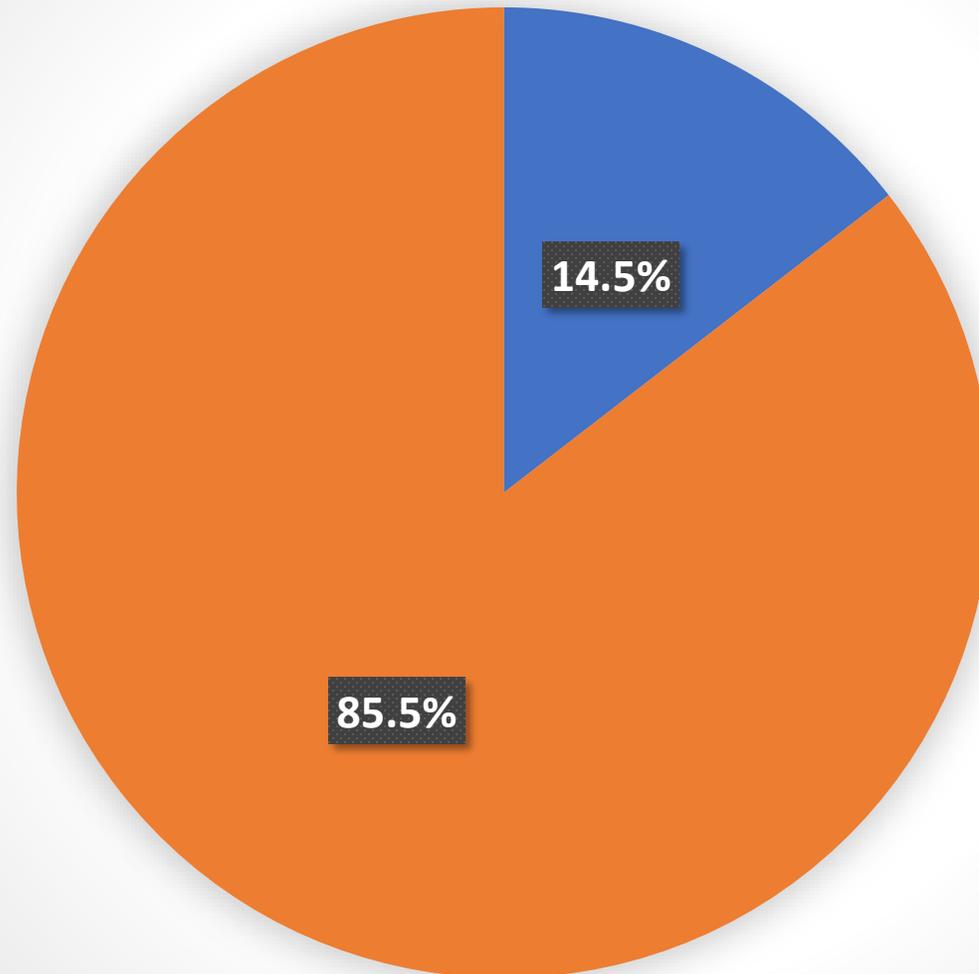


## DADOS SOBRE O OUTSOURCING: Nearshore: Número de idiomas em atendimento





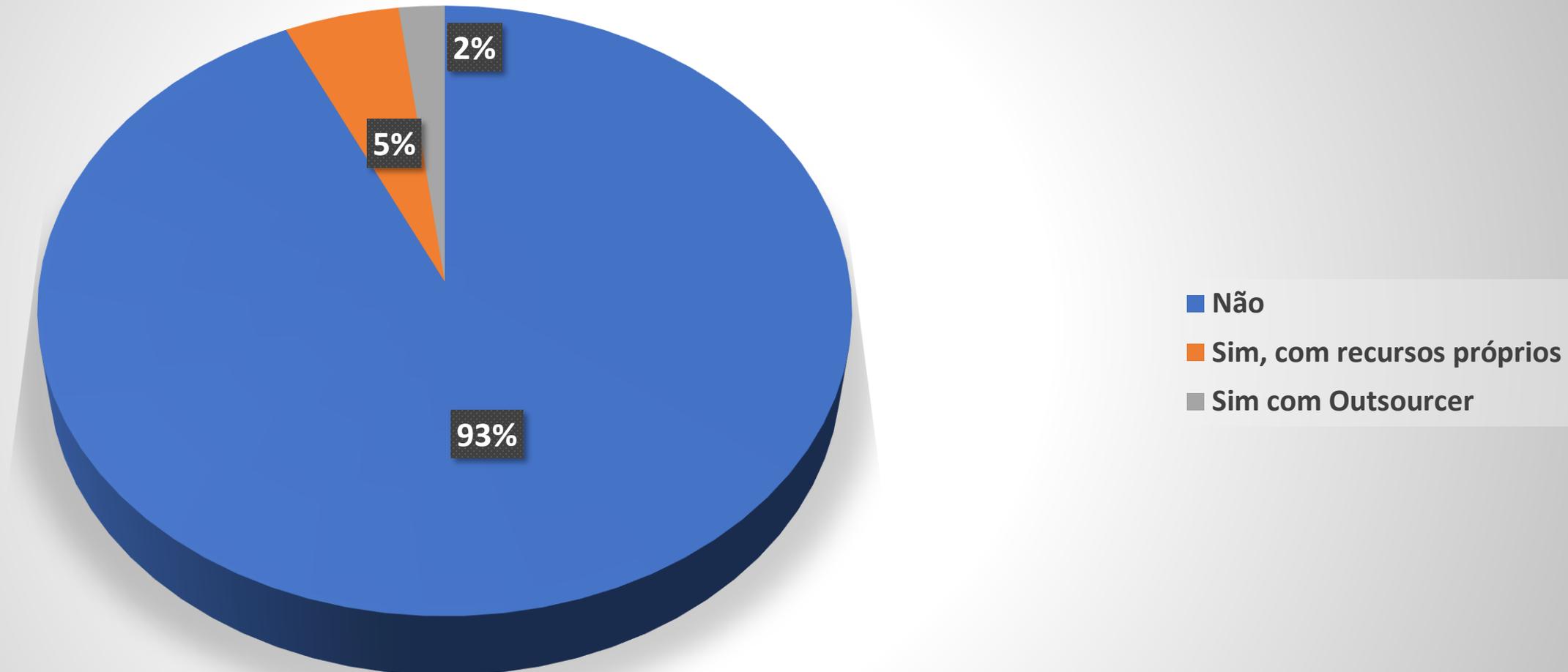
## DADOS SOBRE M & G EMPRESAS: Utilização de serviços de Contact Center



■ Sim  
■ Não

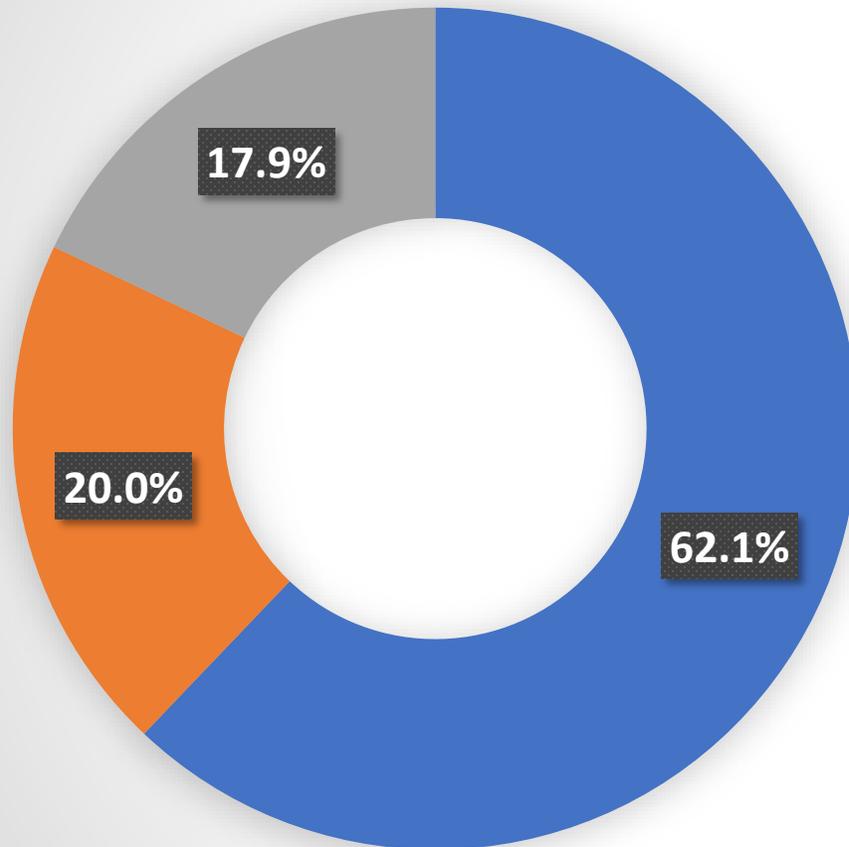


## DADOS SOBRE M & G EMPRESAS: Perspetiva de vir a utilizar serviços de Contact Center





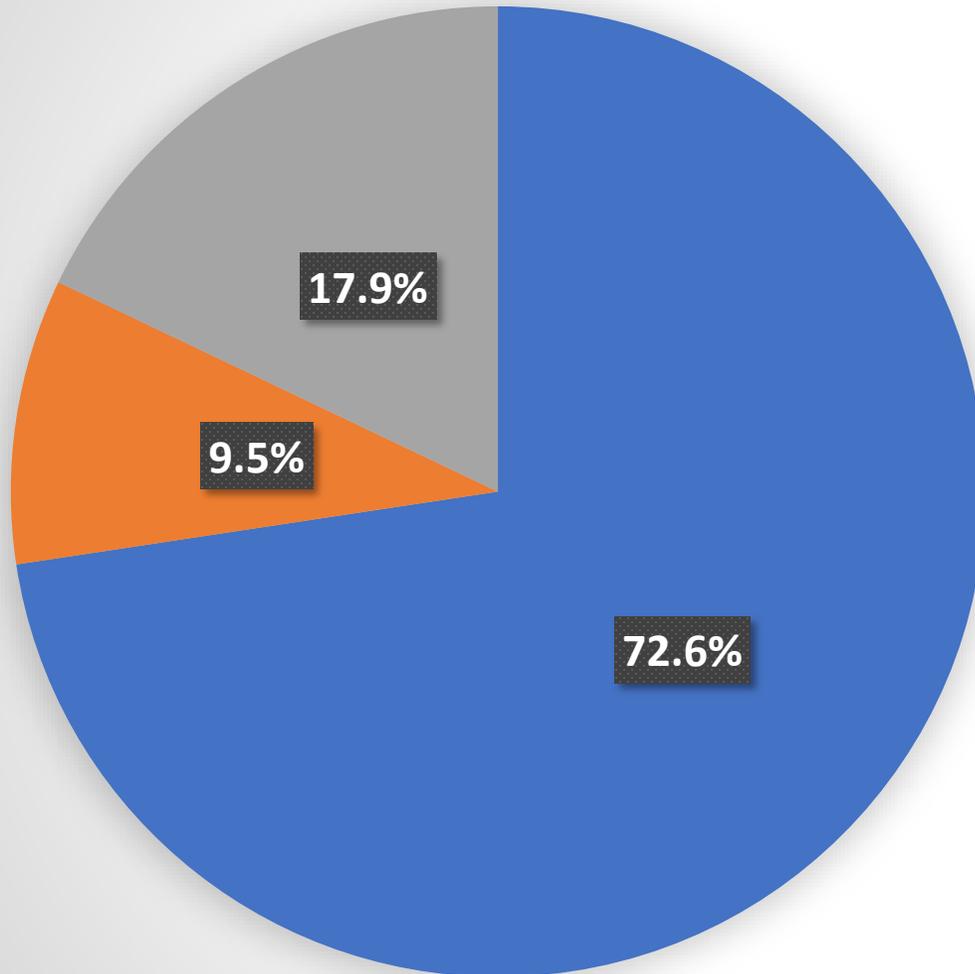
## DADOS SOBRE M & G EMPRESAS: Opção de gestão do Contact Center



- Apenas com recursos próprios
- Apenas com Outsourcer
- Parte recursos próprios, parte outsourcer



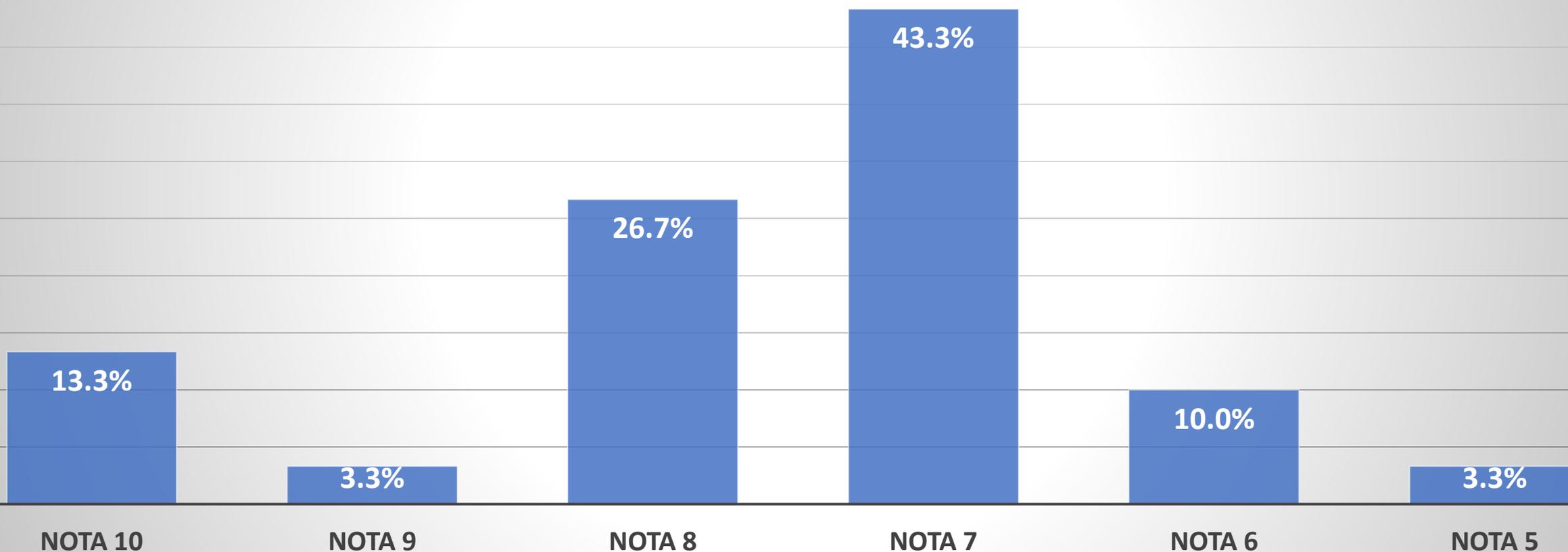
## DADOS SOBRE M & G EMPRESAS: Opção sobre o site do Contact Center



- Em site próprio
- Em site do Outsourcer
- Parte em site próprio, parte no site do Outsourcer

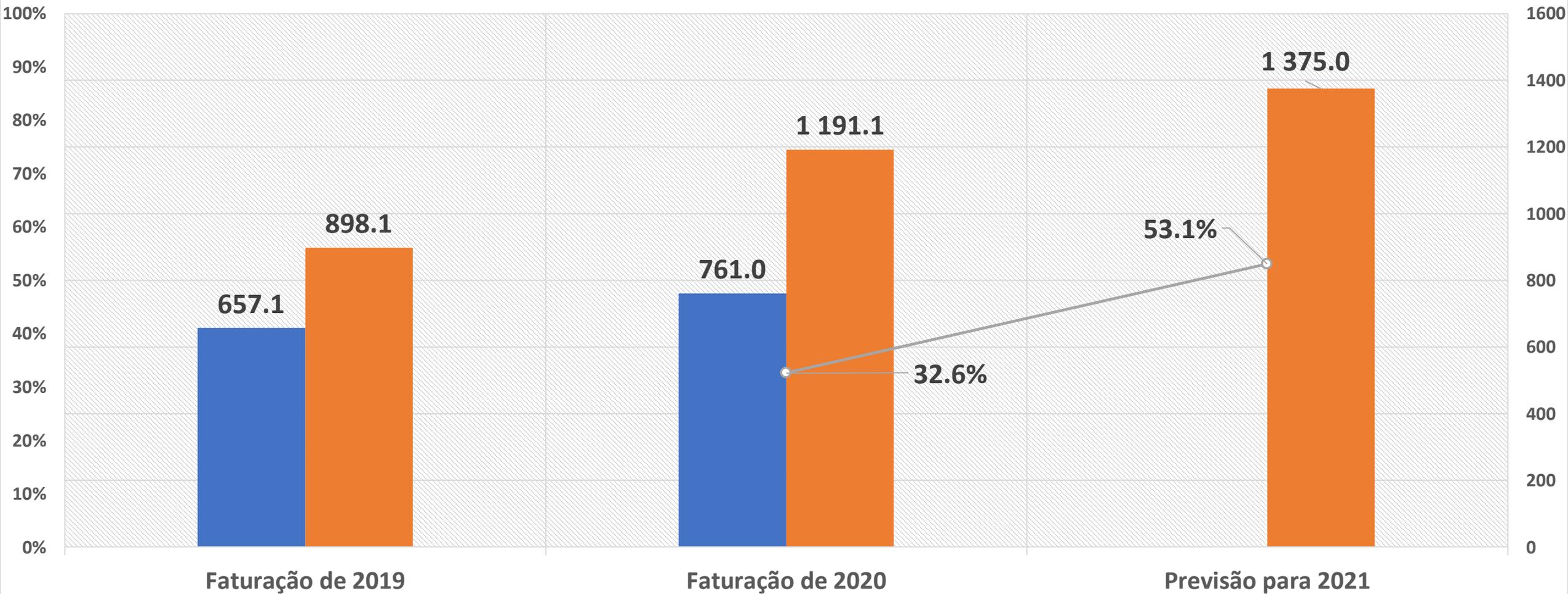


**DADOS SOBRE M & G EMPRESAS: "Qual o seu grau de satisfação com a prestação de serviços do seu Outsourcer?" (expressa numa escala de 0 a 10) - nota média 7,6**



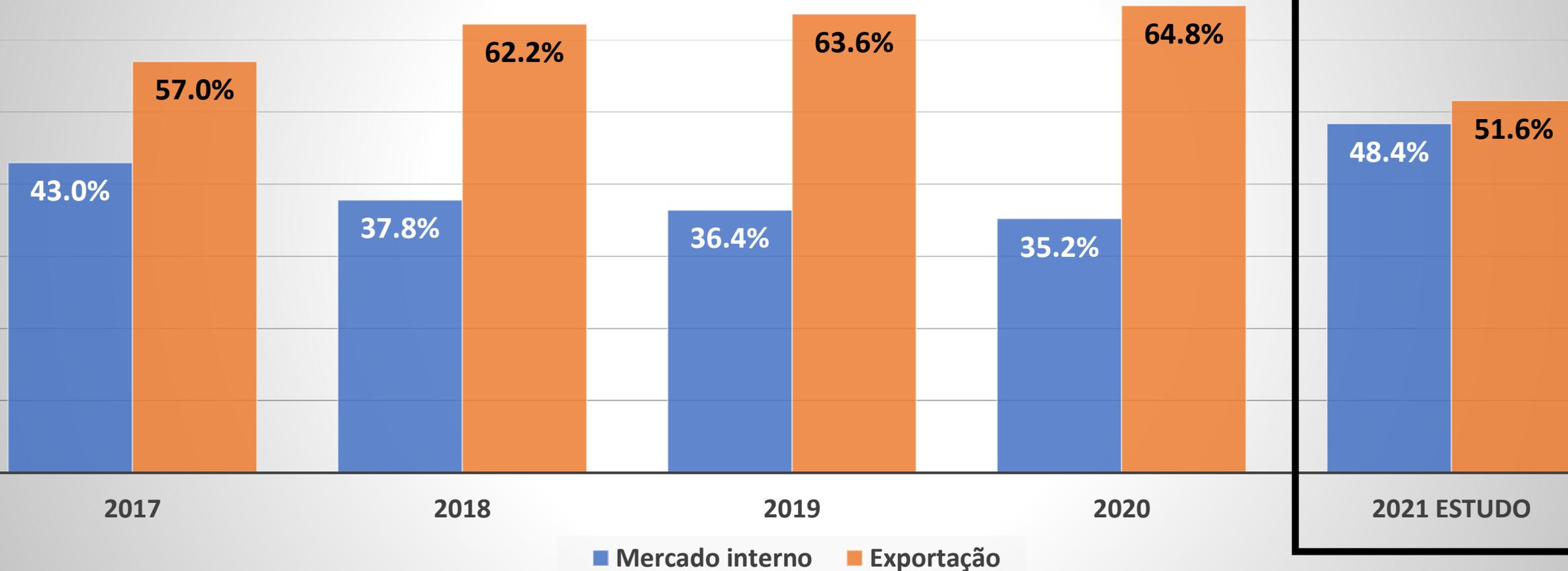


### DIMENSÃO DO OUTSOURCING: Faturação dos Outsourcers (M €)





## DIMENSÃO DO OUTSOURCING: Exportações dos Contact Centers, conforme Central de Balanços do BdP (2017 a 2020) e apuramento no Estudo (2021 - previsional)

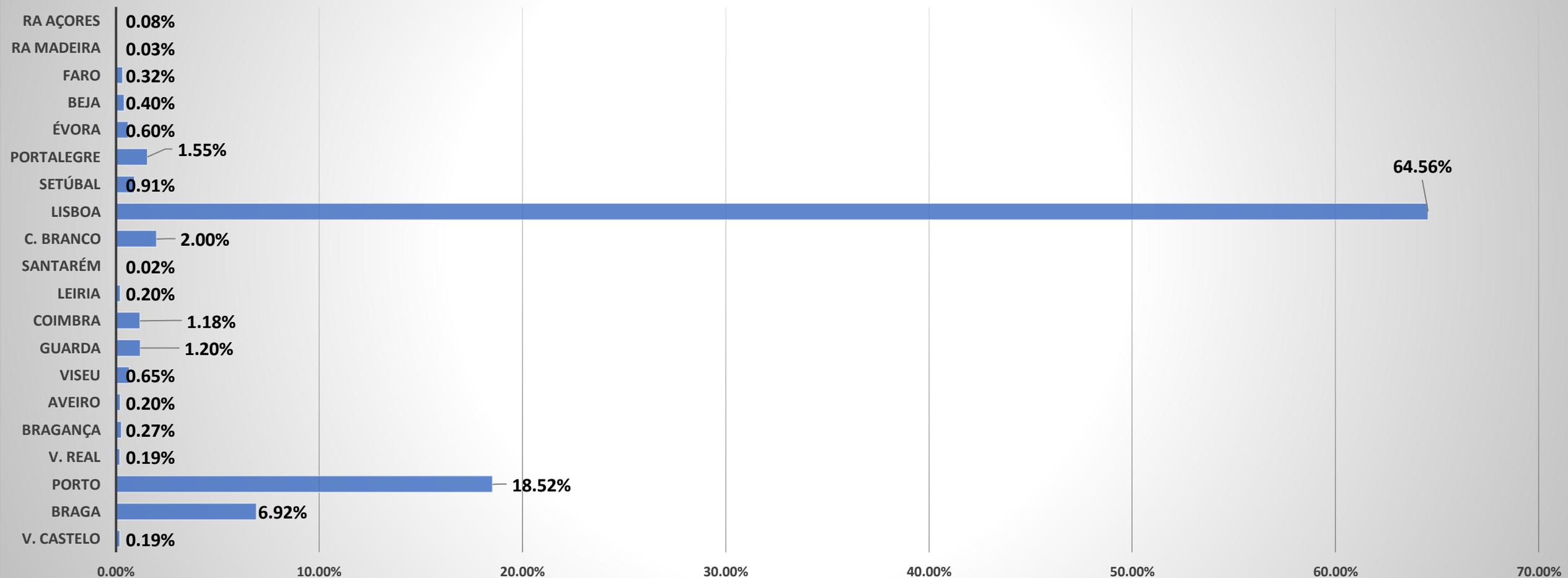




<b>Valor acrescentado estimado dos Contact Centers</b>		
Faturação total das Médias Empresas		85 962,6 M€
Faturação total das Grandes Empresas		187 891,5 M€
Total agregado (Fonte: CB do BdP)		273 854,1 M€
M & G Empresas que utilizam C. Centers		14,5%
Valor médio faturado por estas Empresas		39 708,8 M€
V. acrescentado estimado pelos inquiridos		12,6%
Valor acrescentado atribuível aos CC		5 003,3 M€

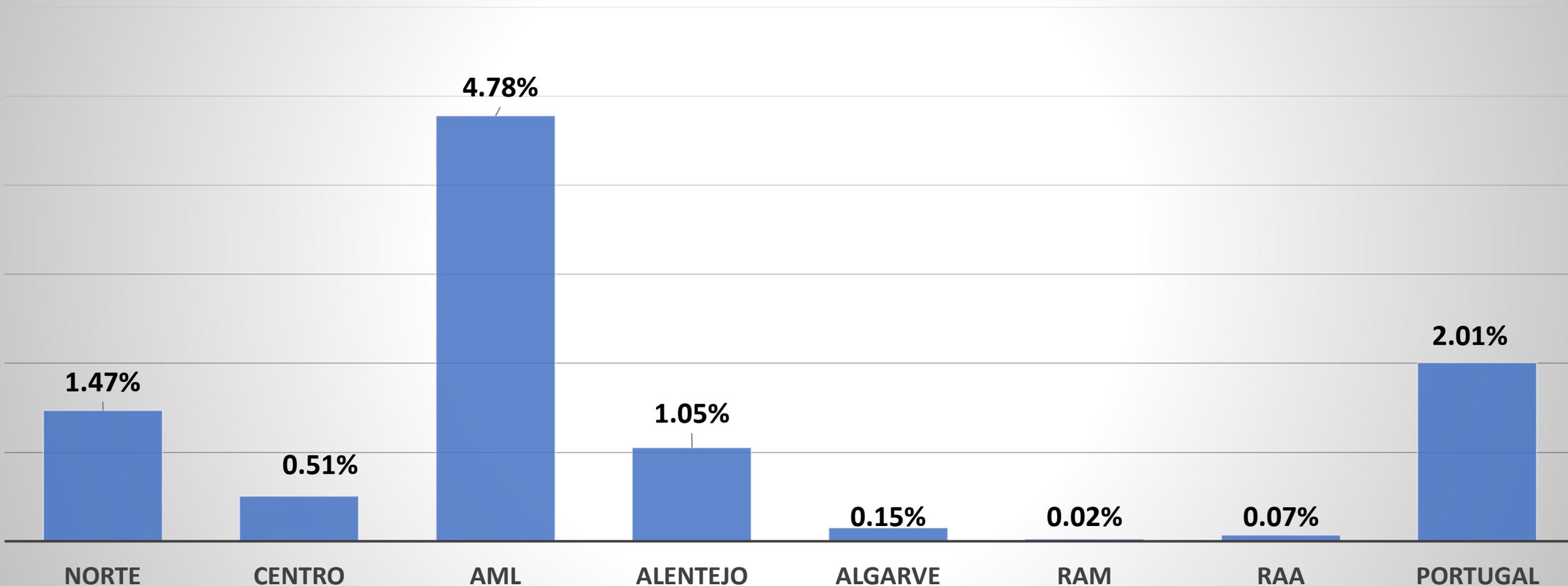


## A REAL DIMENSÃO DO SETOR: Dispersão geográfica dos Contact Centers (por número de Colaboradores)





## A REAL DIMENSÃO DO SETOR: Peso dos Contact Centers em percentagem da População ativa, por Região





## A REAL DIMENSÃO DO SETOR: Dimensionamento da Indústria de Contact Centers: Operações



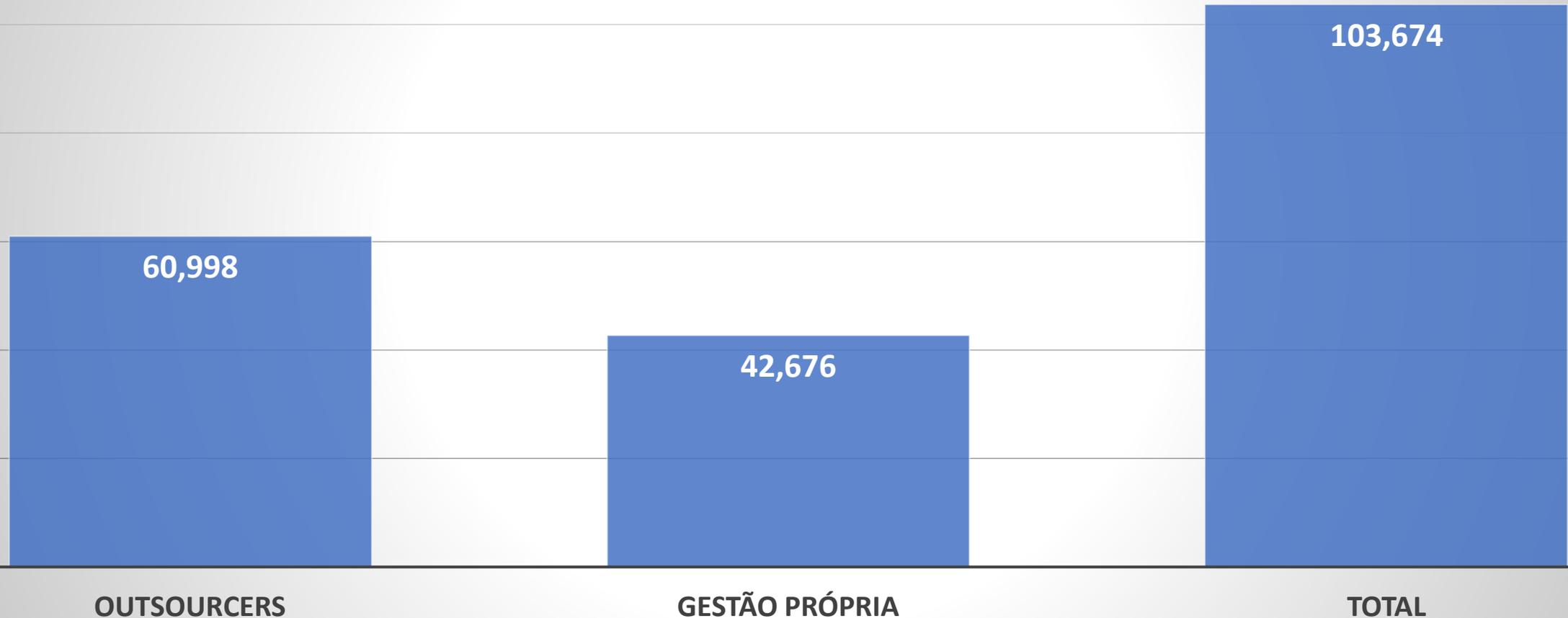


## A REAL DIMENSÃO DO SETOR: Dimensionamento da Indústria dos Contact Centers: Posições





## A REAL DIMENSÃO DO SETOR: Dimensionamento da Indústria de Contact Centers: Colaboradores





# Obrigado

**Manuel Alçada  
& Jorge Pires**