



Nota de Imprensa

29 de abril 2024

Estudo de Dimensionamento APCC

Impacto da indústria dos *Contact Centers* na economia portuguesa

A Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC) desenvolveu, com base num estudo da consultora Deloitte de dezembro de 2023, uma sistematização do impacto da indústria dos *Contact Centers* na economia portuguesa, com vista a avaliar o impacto do setor em Portugal. O estudo, efetuado com dados relativos a 2022, contempla a análise de variáveis **económicas** (como o valor acrescentado bruto, o volume de negócios e as exportações), **sociais** (incluindo o emprego gerado e a sua evolução) e **tecnológicas**. Os resultados do estudo são inequívocos quanto à importância estratégica desta indústria para Portugal, revelando a importância do investimento em tecnologia e serviços de *Contact Centers* pelas empresas dos vários setores de negócio.

Principais conclusões:

1) Caracterização do Setor de *Contact Center*

O *cluster* de *Contact Centers* de prestadores de serviços especializados deve representar 393 mil milhões de euros de volume de negócios a nível mundial em 2024, o que significa um crescimento médio anual de 4,5% desde 2019.

Apesar da Europa representar apenas 7% do total do setor a nível mundial e também estar a crescer abaixo dessa média, aos, Portugal está a **crescer cerca de três vezes mais**. A capacidade tecnológica, a capacidade de atração de pessoas qualificadas, nacionais e estrangeiras, que podem complementar os seus estudos em que Portugal que possui cada vez mais Universidades reconhecidas a nível internacional, bem como a capacidade de organização do próprio setor, explicam esta boa *performance*.

Os *Contact Centers* apresentam uma grande variedade de serviços, sendo que o Suporte ao Cliente continua a ser a função com maior peso no mercado (em comparação, por exemplo, com operações de Vendas ou Retenção de Clientes). Em relação aos canais de comunicação, o telefone continua a ser o principal meio, embora cerca de metade dos *Contact Centers* já disponibilizem canais como redes sociais (54%), chat (51%) ou websites/apps (48%).

Em termos de tendências do setor, destacamos as seguintes:

- A empatia supera a eficiência no que toca à satisfação do cliente
- Uma experiência omnicanal não é *one size fits all*
- Oferta de trabalho mais volátil e flexível, combinada com flexibilidade no regime de trabalho
- Tecnologia como um complemento às operações, focando os Recursos Humanos nas tarefas de maior complexidade
- *Business Process Outsourcing*

2) Impacto na Economia

A análise da Deloitte não circunscreve os impactos económicos gerados pelo setor de *Contact Centers* apenas à criação direta de valor na economia nacional através do seu volume de negócios. Considera também o impacto indireto que os *players* envolvidos geram noutras indústrias (na cadeia a montante) que, somado ao impacto direto supramencionado, gera o efeito total que os *Contact Centers* têm na economia portuguesa.

Complementarmente, o estudo faz uma análise adicional aos vários sectores da Indústria Portuguesa (na cadeia a jusante) que capitalizam a utilização do sector de *Contact Centers*, com ênfase especial nas indústrias que recorrem à sua utilização numa vertente de apoio à retenção de clientes e novas vendas, e ao valor estimado que essa atividade produz nessas indústrias, projetando assim uma visão mais “alargada” do potencial de criação de valor e benefícios do Sector de *Contact Centers*, independentemente da sua implementação como *in-house department* ou recorrendo a serviços de *outsourcing*.

a. Riqueza

No ano de 2022, a Indústria dos *Contact Centers* produziu uma **riqueza total** (valor acrescentado bruto) superior a **2.4 mil milhões de euros** (~1% do PIB nacional), que se dividem em **2.1 mil milhões de euros** de impacto direto (na própria indústria e considerando adicionalmente o impacto proporcional da cadeia de valor a jusante) e **255 milhões de euros** de impacto indireto (na cadeia de valor a montante).

As empresas prestadoras de serviços de *Contact Center* são as que mais contribuem para o volume e crescimento desta indústria com cerca de 79% do total. Os fornecedores de tecnologia e os integradores/formadores repartem o restante mercado, com um peso de 12% e 9% respetivamente.

b. Volume de Negócios

Relativamente ao volume de negócios gerado pelo cluster dos *Contact Centers*, este valor é de **3.7 mil milhões de euros**, constituindo o impacto direto do setor **2.9 mil milhões de euros** (na própria indústria, e considerando novamente também o impacto proporcional da cadeia de valor a jusante) e o indireto **735 milhões de euros**.

As empresas prestadoras de serviços de *Contact Center* são as que mais contribuem para o volume de negócios com cerca de 79% do total. Os fornecedores de tecnologia e os integradores/formadores repartem o restante mercado, com um peso de 11% e 10% respetivamente.

c. Exportações

O valor das exportações ascendeu a **767 milhões de euros** para o ano em causa. Dos vários *players* intervenientes neste setor, os prestadores de serviços de *Contact Center* foram os que mais contribuíram para esta realidade (65% do total).

Com um **crescimento médio anual de 21%** desde o ano de 2019, prevê-se um crescimento contínuo da indústria de *Contact Center* em Portugal com a oportunidade de explorar e penetrar novos mercados para além do território nacional.

3) Impacto na sociedade

Relativamente ao emprego, e combinando a análise do estudo da Deloitte com os resultados do *benchmark* anual da atividade de Contact Center da APCC, conclui-se que os *players* do *cluster* da indústria de *Contact Center* foram responsáveis, em 2022, por mais de **143 mil postos de trabalho** a nível nacional.

A indústria de *Contact Centers* é um setor de empregabilidade elevada na região de Lisboa (59% do total, seguido do Porto com 15%), na faixa etária entre os 25 e os 40 anos (>50% do total) e com o ensino secundário completo (50% do total), adotando maioritariamente um regime que inclui trabalho remoto (68% do total).

Por outro lado, é de salientar que a indústria de *Contact Centers* é uma indústria marcada por um elevado dinamismo, inovação e inclusão. Estas características irão fortalecer a rede de *players* capaz de dar resposta às necessidades da indústria, bem como gerar um impacto alargado a outros setores, como por exemplo na integração de novas tecnologias, partilha de conhecimento de negócio, entre outros.

4) Impacto da tecnologia

A implementação serviços de *Contact Center* em novas empresas é cada vez mais facilitada pelos grandes *players* de fornecedores de tecnologia no mercado.

As soluções de “*Contact Center as a Service*” (CCaaS), sendo *cloud-based*, são atualmente os modelos de implementação de referência, permitindo aos negócios comprar a tecnologia adequada para o seu serviço de *Contact Center*, reduzindo custos e investimento em IT.

Em termos de avanços tecnológicos, a implementação de inteligência artificial e mecanismos de automação nos serviços prestados alicerçam as grandes expectativas de disrupção na Indústria em todas as entidades entrevistadas, em particular para a melhoria de eficiência e de qualidade do atendimento prestado pelos *Contact Centers*.

Para finalizar, uma nota de que vários *players* da Indústria Portuguesa demonstraram já terem iniciado pilotos de projetos para adoção de Gen AI, como ferramenta para dotar as equipas de atendimento, com um discurso mais rico e informação mais completa sobre os processos dos seus clientes e *prospects*.

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 120 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

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