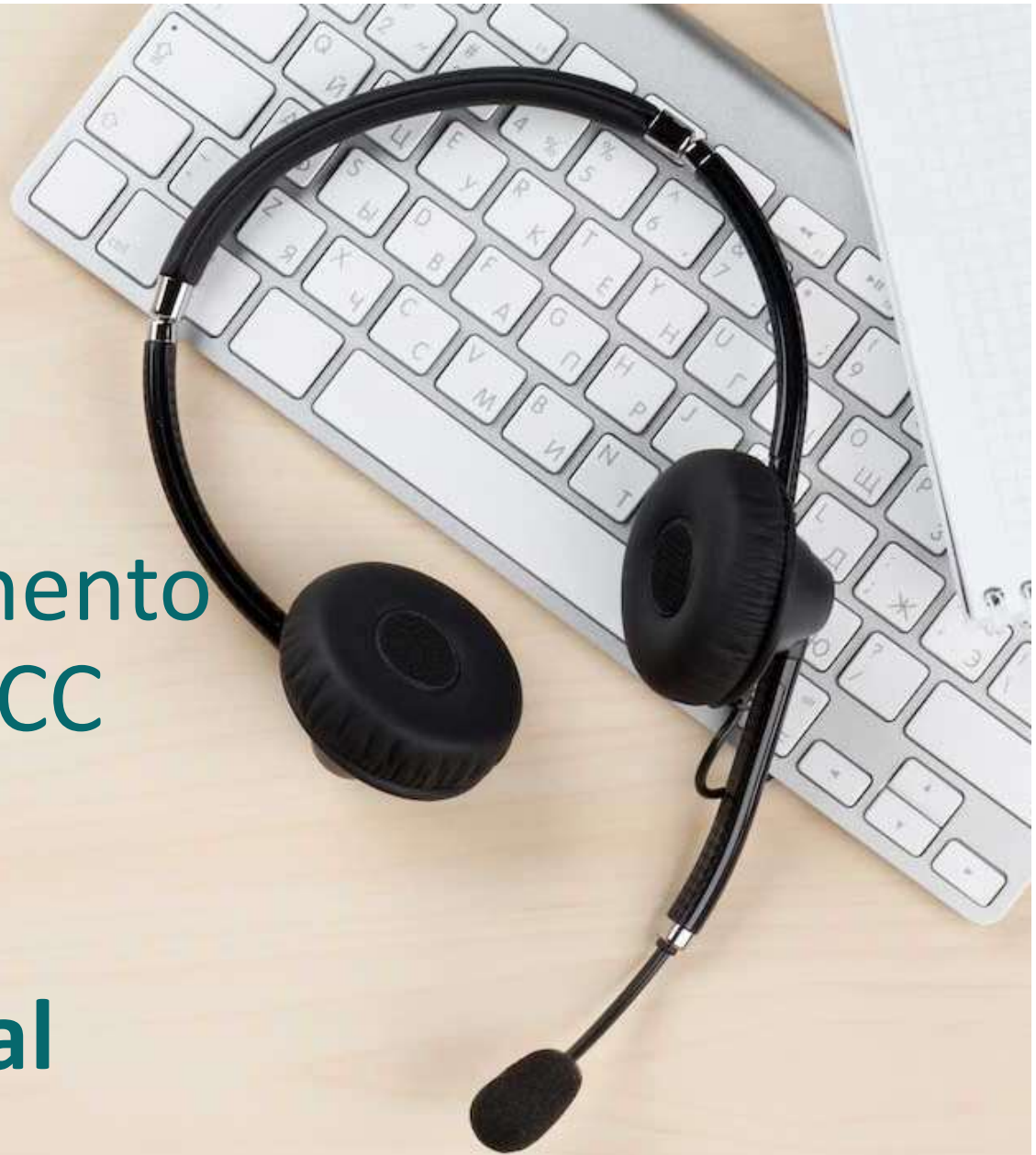


Estudo de dimensionamento do sector de CC em Portugal

Relatório final

Outubro 2017



Índice

-
- 1 SUMÁRIO EXECUTIVO

 - 2 INTRODUÇÃO

 - 3 RESULTADOS



1. Sumário Executivo



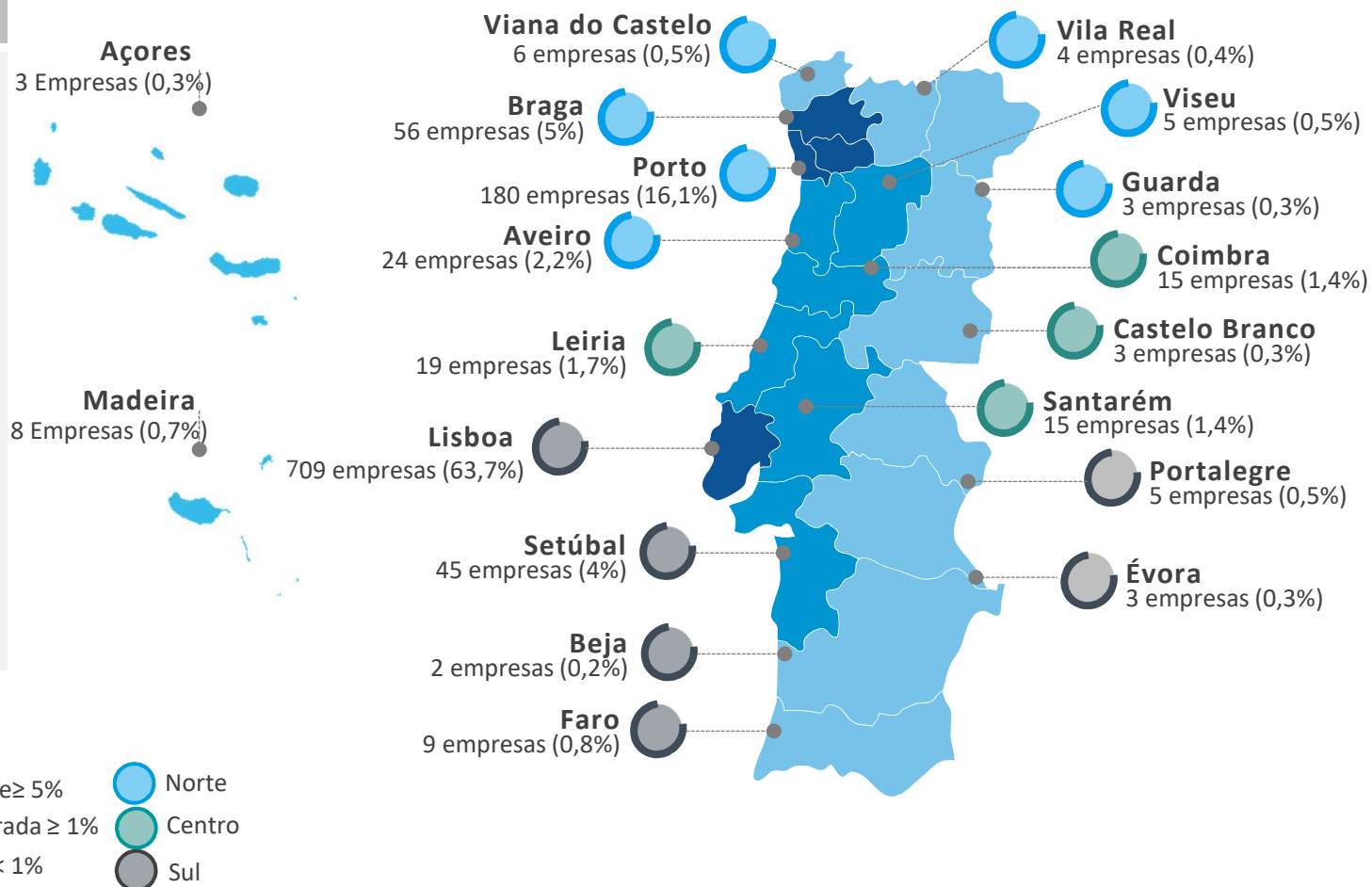
1.1. Sumário Executivo

Dispersão geográfica das empresas presentes na BD

Confirma-se que a maior parte das localizações se situam entre Lisboa e Porto, com aproximadamente 80% das empresas, sendo que a região de Lisboa consegue a maioria com 63,7%.

Conclusões




- **Lisboa e Porto concentram 80%** do negócio de Contact Center
- **Lisboa possui a maioria** com 64% das empresas baseadas em Lisboa
- Apesar de menor presença, verifica-se a existência de empresas de **Contact Center em todos os distritos**



1.2. Sumário executivo

Resumo global do Estudo

De forma a compilar os valores que serão apresentados ao longo deste estudo, foi construída a seguinte tabela resumo. Em seguida, e em maior detalhe, explicaremos como alcançamos estes resultados.

	Tipo de empresa	Número de PA	%	Número de Colaboradores	%	Volume de Negócios (€)	%
	Prestadores de Serviços	29.777	46%	34.273	42%	535.987.500€	46%
	Grande Cliente	16.103	25%	26.208	32%	289.848.000€	25%
	Pequeno Cliente	18.893	29%	21.134	26%	340.065.529€	29%
	TOTAL	64.772	100%	81.615	100%	1.165.901.029€	100%



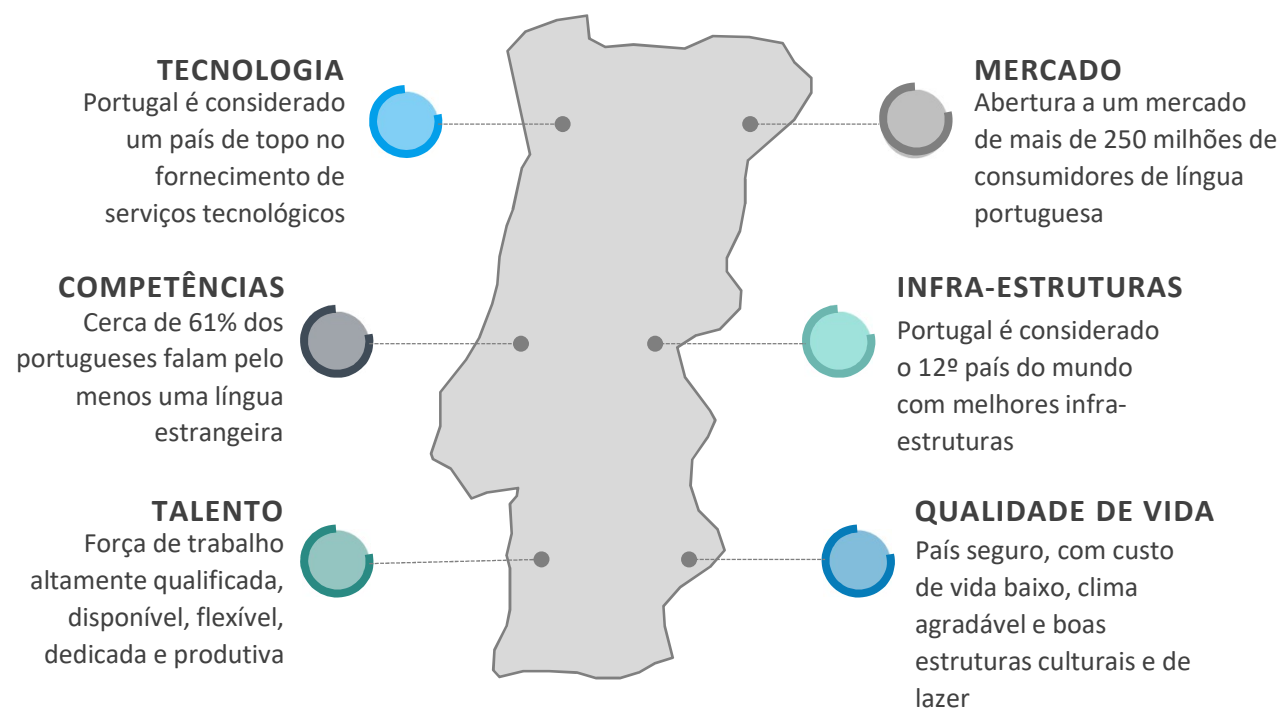
2. Introdução

2.1. Introdução

Âmbito do estudo

O mercado Português é cada vez mais considerado como um mercado atractivo para o investimento de empresas de Contact Centers (CC) devido às seguintes características:

» ATRACTIVIDADE DO MERCADO



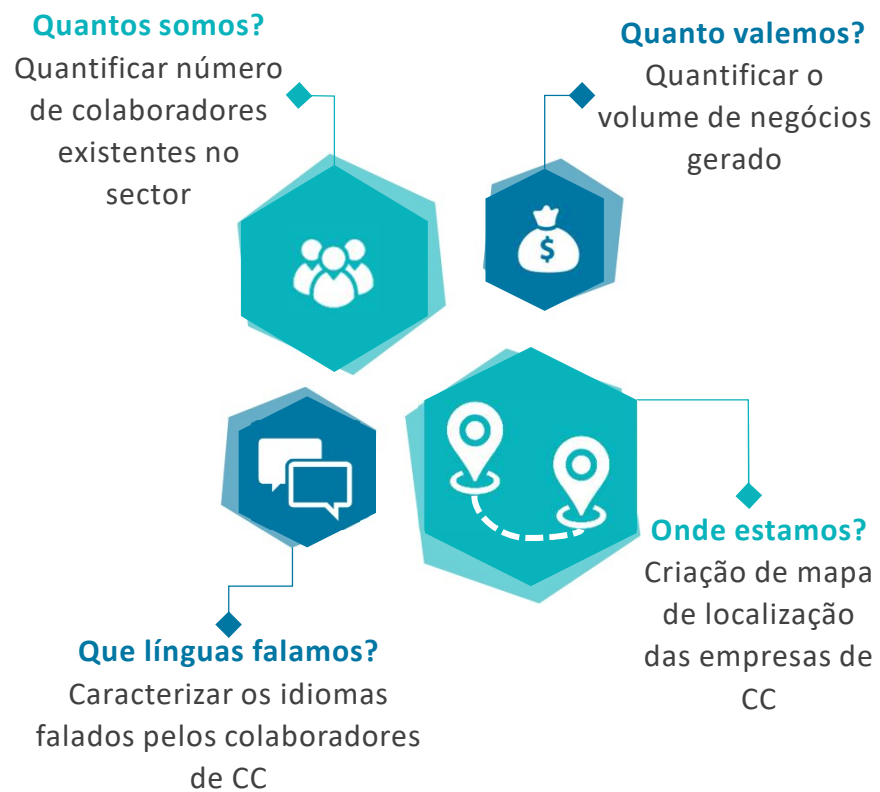
Devido ao aumento da atratividade, a **APCC** tem sido crecientemente solicitada para esclarecimento das potencialidades do sector de Contact Centers em Portugal

2.2. Introdução

Objectivo de estudo

Nesse sentido, o objectivo da APCC é conhecer o sector de Contact Centers em Portugal. Para tal, é importante identificar os principais canais de comunicação e quantificar indicadores relevantes - tais como FTEs e Volume de Negócios - por tipo de negócio.

» CARACTERIZAÇÃO DO SECTOR



2.3. Metodologia Exclusão de duplicados

Por fim, no processo de análise dos dados recolhidos é importante evitar a contabilização de dados duplicados, nomeadamente no que diz respeito ao número de PAs entre fornecedores clientes.

» ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

EXEMPLO ILUSTRATIVO

“Como foram analisadas as respostas recolhidas?”

Uma vez que pode existir informação replicada (a mesma PA ser registada em fornecedores e clientes de CC), é importante garantir que estes mesmos dados são contabilizados apenas uma vez (representando uma só PA).



#PAs REGISTRADAS PELO PRESTADOR DE SERVIÇOS

FORNECEDOR A	CLIENTE X	100 PA's (100% alocados)
	CLIENTE Y	200 PA's (100% alocados)
	CLIENTE Z	300 PA's (100% alocados)
TOTAL		600 PA's



#PAs REGISTRADAS PELO CLIENTE

CLIENTE X	INTERNOS	300 PA's
	FORNECEDOR A	100 PA's
TOTAL		400 PA's

TOTAL Obtido 1000 PA's



TOTAL Real 900 PA's



3. Resultados



3.1. Resultados

Estrutura de análise

O presente estudo, foca-se em 6 análises chave, tal como indicado no esquema abaixo. Nas próximas páginas iremos entrar em detalhe em cada uma dessas análises, começando por apresentar um resumo global dos resultados obtidos.

» RESUMO GLOBAL




» ANÁLISES CHAVE DO ESTUDO



3.2. Resultados

Resumo global

De forma a compilar os valores que serão apresentados ao longo deste estudo, foi construída a seguinte tabela resumo. Em seguida, e em maior detalhe, explicaremos como alcançamos estes resultados.

	Tipo de empresa	Número de PA	%	Número de Colaboradores	%	Volume de Negócios (€)	%
	Prestadores de Serviços	29.777	46%	34.273	42%	535.987.500€	46%
	Grande Cliente	16.103	25%	26.208	32%	289.848.000€	25%
	Pequeno Cliente	18.893	29%	21.134	26%	340.065.529€	29%
	TOTAL	64.772	100%	81.615	100%	1.165.901.029€	100%

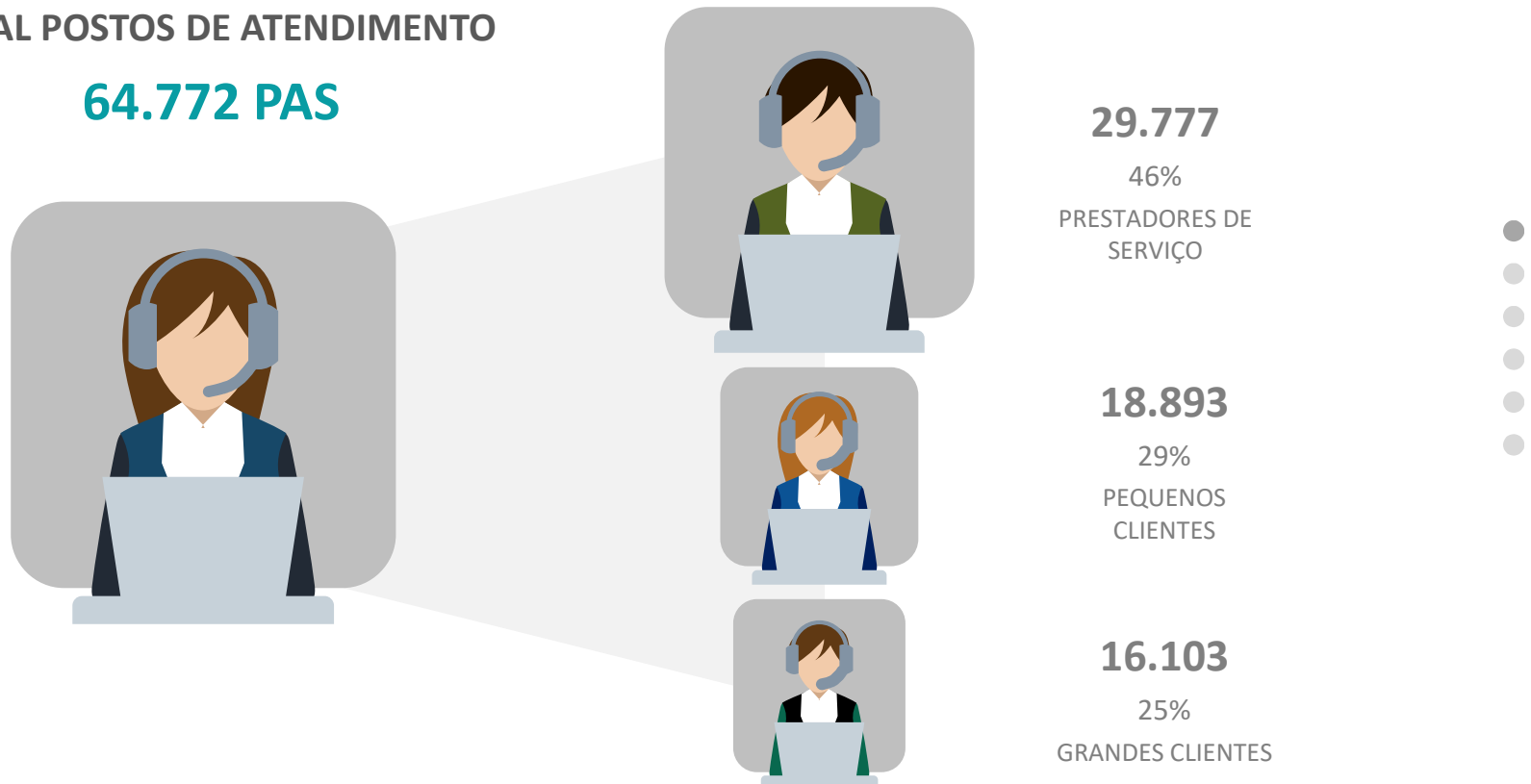
3.3. Resultados

Resumo geral dos resultados obtidos – Número de Posições de Atendimento

De acordo com as estimativas realizadas, o número total de PAs da população em análise encontra-se maioritariamente distribuído pelos prestadores de serviço (46%).

TOTAL POSTOS DE ATENDIMENTO

64.772 PAS



3.4. Resultados

Resumo geral dos resultados obtidos – Número de colaboradores

O segundo objectivo do estudo, é o de aferir o número de colaboradores que se encontra actualmente empregado em serviços de CC. Neste sentido, são os grandes clientes que possuem, proporcionalmente, mais colaboradores alocados a actividades directamente relacionadas com serviços de CC (42%).

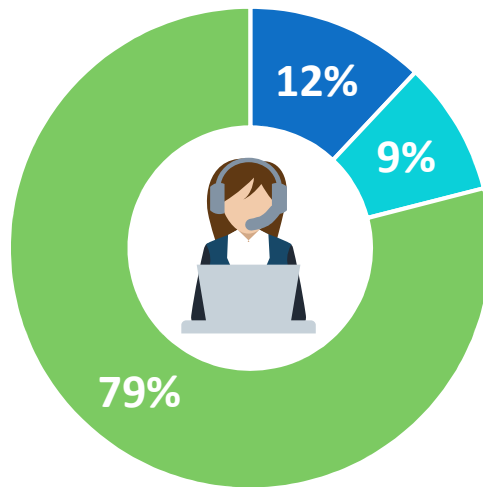


3.5. Resultados

Qual a estrutura de PAs e colaboradores?

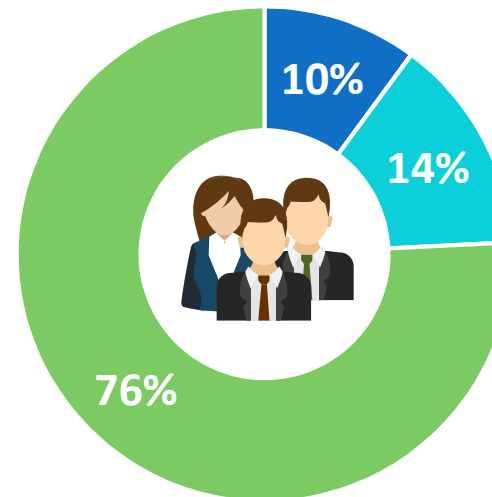
É também possível analisar a distribuição de PAs e de colaboradores alocados a empresas fornecedoras ou utilizadoras de serviços de CC, quer possuam uma equipa de CC internalizada ou externalizada.

COMPOSIÇÃO DAS PAS (%)



- Possui equipa de apoio ao cliente internalizada
- Possui equipa de apoio ao cliente externalizada
- Fornece serviços de apoio ao cliente

COMPOSIÇÃO DOS COLABORADORES (%)



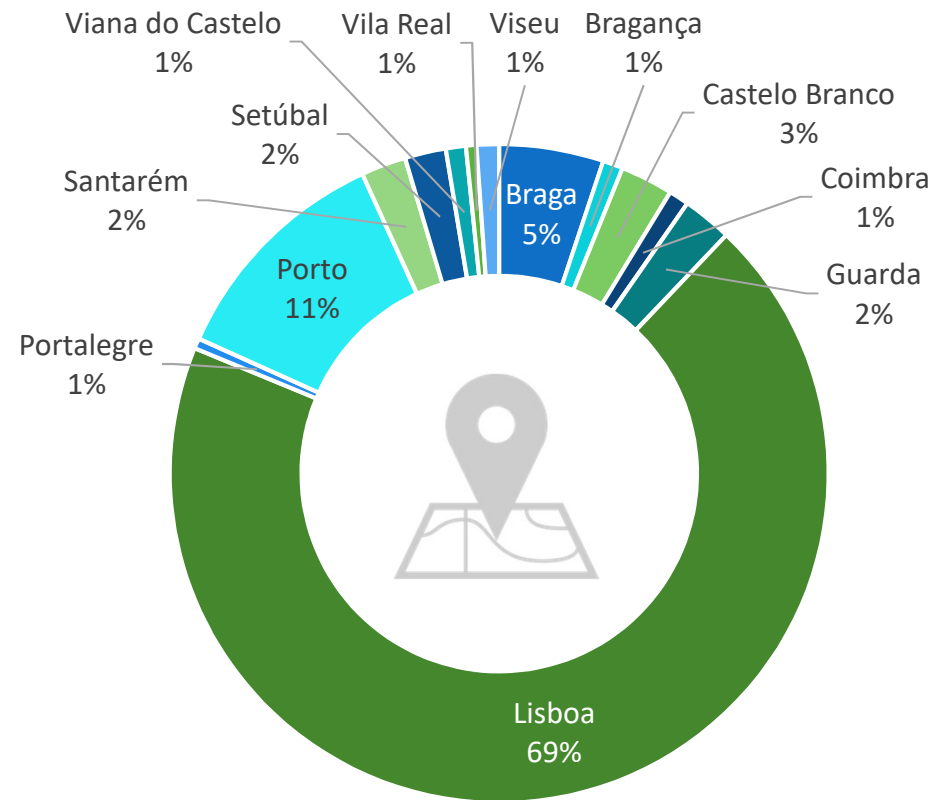
- Possui equipa de apoio ao cliente internalizada
- Possui equipa de apoio ao cliente externalizada
- Fornece serviços de apoio ao cliente

3.6. Resultados

Quantas PAS existem por distrito?

Os resultados do estudo indicam que as Posições de Atendimento se dispersam ao longo de 13 distritos, com maior incidência sobre Lisboa (69%), Porto (11%) e Braga (5%). Nos distritos de Aveiro, Beja, Évora, Faro, Leiria, Madeira e Açores, não foram recolhidos registos de PAS alocadas.

DISTRIBUIÇÃO DE PAS POR DISTRITO



3.7. Resultados

Que idiomas falam os colaboradores de CC?

No diagrama é apresentada a distribuição dos idiomas falados pelos colaboradores de CC participantes no estudo (%), revelando maior representatividade da língua Portuguesa (75%), Inglês (12%) e Francês (7%)

IDIOMAS FALADOS EM CONTACT CENTER

