



Nota de Imprensa

03 de junho 2025

Estudo de Caracterização e Benchmarking 2025 da APCC

Análise revela principais indicadores da atividade dos Contact Centers em Portugal

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) divulgou hoje, em parceria com a consultora Empathy Believer, o “Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade de Contact Centers em Portugal 2025”, referente ao exercício de 2024. Este estudo que permite fazer uma análise da evolução dos principais indicadores da indústria dos Contact Centers, comportamentos e tendências a nível nacional contou com as respostas de 1.950 Operações / Linhas de Atendimento, disponibilizadas por Empresas e Instituições dos mais variados setores da atividade económica. O número de Operações / Linhas de Atendimento registado este ano aumentou 26,5% comparativamente ao ano passado, bem como o número de Colaboradores que atingiram um novo máximo de 64.529, mais 5,2% que na edição de 2024. Esta amostra representa cerca de 56% / 57% do universo de Colaboradores que atualmente se situa nos 115.000. No total das respostas recebidas, 29,2% são de Outsourcers, 25,3% são de Operações em Gestão Própria e 45,5% são de Clientes de Outsourcers.

Contact Centers predominam em Lisboa, Porto e Braga

No que diz respeito à caracterização da amostra, a Indústria dos Contact Centers está presente em todos os Distritos e Regiões Autónomas de Portugal, o que em muito contribui para o desenvolvimento de regiões menos favorecidas, através dos relevantes investimentos realizados, bem como para a fixação de população, predominantemente jovem, nesses locais.

Apesar desta disseminação pelo território nacional, mantém-se a predominância em Lisboa, Porto e Braga. Em Lisboa localizam-se 62,9% (68,7% em 2023) das Operações / Linhas de Atendimento e 57,5% (59,5% em 2023) dos Recursos Humanos; no Porto, os correspondentes valores são 12,9% (13,6% em 2023) e 20,4% (20,2% em 2023) e em Braga 5,7% (6,1% em 2023) e 8,3% (7,3% em 2023). Com valores acima de 1% do total de Operações encontramos Castelo Branco (3,7%), Viseu (2,0%), Faro (1,5%), Coimbra (1,5%), Portalegre (1,2%), Évora (1,0%) e Setúbal (1,0%).

Em termos da distribuição dos Recursos Humanos, para além de Lisboa, Porto e Braga referidos anteriormente, com valores acima de 1% do total de Colaboradores da Indústria encontramos Castelo Branco (3,2%), Viseu (1,5%), Évora (1,4%), Guarda (1,3%) e Coimbra (1,2%). A Indústria dos Contact Centers afirma-se assim como um empregador com um peso relevante em todas as regiões do País.

Recurso ao Outsourcing decresce no último ano

No que diz respeito ao Outsourcing na área do customer service, a análise mostra que a percentagem de empresas que contrata e planeia continuar a contratar Outsourcers reduziu de 73,7% para 65%, sendo que os serviços contratados a Outsourcers mais frequentes são: Operadores (100%), Supervisores (87%) e Back-office e Gestão Operacional Diária (ambos com 70%). A procura de flexibilidade e a capacidade de crescimento (88%) e as competências específicas (84%) são os motivos mais apontados para o recurso ao Outsourcing. Quanto aos modelos de remuneração, os mais utilizados são: Por hora (62%) e por objetivos de qualidade (45%).

Empresas apostam nas boas práticas de gestão

Sobre a performance dos Contact Centers destaque para a redução do tempo médio de atendimento Inbound, de 5,8 para 5,7 minutos e para a ligeira subida de 4,3 para 4,5 minutos no caso do TMA de Outbound.

Quanto à medição da satisfação dos Clientes assistiu-se, em 2024, a uma recuperação da percentagem de Operações / Linhas de Atendimento que realizam inquéritos de (56% para 63%). Ocorreu também o aumento da percentagem de chamadas com avaliação pelo Cliente, de 29% para 34%.

As Operações / Linhas de Atendimento certificadas representam 59,6% do total, sendo que 80,9% obtiveram a certificação ISO 9001 e 78,7% o Selo da Qualidade APCC (68,9% em 2023). Esta aposta na certificação e na adoção de boas práticas de gestão tem sido determinante na melhoria da imagem e da credibilidade do setor,

Ordenados continuam a crescer

Relativamente à gestão dos Recursos Humanos, o estudo revela que a remuneração média mensal dos Operadores manteve, em 2024, a trajetória de crescimento registada em 2023, atingindo os 973€, um acréscimo de 4,4% em relação aos 932€ de 2023. No caso dos Supervisores, verificou-se um crescimento mais significativo, de 1.230€ para 1.312€, (+6,7%). O valor médio do subsídio de alimentação diário pago aos Colaboradores também aumentou comparativamente a 2023 de 7,31€ para 7,60€, correspondente a cerca de 163€ mensais.

O contrato sem termo cresceu de 50,7% para 54,6%, enquanto o trabalho temporário reduziu de 3,4% para 2,4% e os regimes de prestação de serviços cresceram de 0,7% para 2,3%.

Como se tem verificado nos últimos anos, o género feminino continua a dominar tanto entre os Operadores, com 68%, como entre os Supervisores, com 62%.

Quanto à faixa etária, predomina o escalão De 25 a 40 anos, com 53,7% entre os Operadores e 60,3% entre os Supervisores.

Sobre a distribuição dos Colaboradores por regime de trabalho, verifica-se a continuação da redução da dimensão 100% remoto, que passou de 27% para 20%. Essa redução correspondeu a um aumento de 35% para 48% no regime 100% presencial, passando os regimes híbridos de 38% para 32%.

De salientar ainda que a maior parte dos Colaboradores detém o Ensino Secundário completo (56,6%), 30% têm Formação Superior completa e 9,9% frequentam o Ensino Superior.

Forte aposta em soluções IA

A adoção de novas tecnologias continua a evoluir de forma positiva na Indústria dos Contact Centers. De assinalar o crescimento significativo de IVR Clássico (de 80% para 89%) e de CRM (de 63% para 80%). Das novas soluções incluídas no Estudo destacam-se a Monitorização e Análise de Qualidade em Tempo Real (41%) e o Software de Gestão de Objetivos e Performance (39%). Especial atenção para os 35% da Inteligência Artificial Generativa e os 21% da Utilização de AI Agents.

Sobre os novos canais, destacaram-se os Chatbot com Inteligência Artificial Generativa, com 64% das referências e o Chat (Whatsapp), com 46%.

A percentagem global de atendimentos por Bots estabilizou nos 14%, valor que já se verificava em 2023. Os setores com percentagens mais elevadas nesta forma de atendimento são as Seguradoras (22%, quando em 2023 eram 10%) e os Bancos e outras Instituições Financeiras (de 17% em 2023 para 13,8% em 2024). Abaixo da média intersectorial estão a Saúde (1,7%) e as Telecomunicações (4,5%).

Para a amostra que suporta o presente Estudo, 80% dos respondentes utilizam Modelo Baseado na Cloud. De salientar que o investimento em RPA e em Soluções baseadas em IA atingiram valores sem precedentes, 59% e 64%, respetivamente, quando em 2023 eram de 58% e 50%. Também as Soluções

Speech to Text e Omnichannel atingiram máximos históricos, respetivamente com 79,7% e 90% de investimento ou decisão de investimento.

No futuro, as soluções tecnológicas que a Indústria mais pretende vir a implementar são a Utilização de AI Agents (41%), a Solução de Gravação e Análise de Voz e Dados e a Inteligência Artificial Generativa (ambos em 32% das respostas).

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 127 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

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