

## COMUNICADO DE IMPRENSA

### Assunto: Primeiro Estudo Nacional sobre Contact Centers

A **APCC** apresenta agora os principais resultados do **Primeiro Estudo Nacional sobre Contact Centers** em Portugal, por si encomendado à conceituada **KPMG**.

Tão aguardado como revelador, num setor de extrema importância tanto para o tecido empresarial como para a economia nacional, este estudo encerra em si conclusões de vital importância para a compreensão da dinâmica e orgânica do setor, com um rigor nunca antes tido.

Para apreciação e divulgação no V/ órgão de comunicação social, apresentamos algumas das principais conclusões:

1. O setor dos Contact Centers comporta perto de **65.000 (sessenta e cinco mil) Postos de Atendimento** (64.772 P.A.), distribuídos por:
  - 1.1. Lisboa: 69%
  - 1.2. Porto: 11%
  - 1.3. Braga: 5%
2. O setor dos Contact Centers emprega mais de **81.615 (oitenta e um mil, seiscentos e quinze) colaboradores;**
3. A maior concentração de Contact Centers nacionais encontra-se nas cidades de **Lisboa, Porto e Braga;**
4. O setor dos Contact Centers gera um volume de negócios superior a 1 bilião de euros (mais concretamente 1.165.901.029 euros), na proporção de:
  - 4.1. Prestadores de Serviços: 46%
  - 4.2. Pequenos Clientes: 29%
  - 4.3. Grandes Clientes: 25%

O presente estudo apresenta ainda um nível de confiança de 90% e uma margem de erro de 10%.

Lisboa, 10 de Janeiro de 2018

**Sobre a APCC:**

A APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers) é uma Associação constituída pelas maiores Empresas fornecedoras e utilizadoras de serviços de Contact Center e pelas maiores Empresas fornecedoras de tecnologia.

São associadas empresas de relevância incontornável para a economia nacional nos setores:

- a. Banca;
- b. Seguros;
- c. Energia;
- d. Distribuição;
- e. Telecomunicações;
- f. Outsourcing;
- g. Tecnologia;

**Para mais informações contactar por favor:**

Marco António Reis (Comunicação): [comunicacao@apcontactcenters.pt](mailto:comunicacao@apcontactcenters.pt)

APCC  
Associação Portuguesa Contact Centers  
M.: Rua Luís de Camões nº 133 -1ºD  
C.P.: 1300-357 Lisboa  
E.: [comunicacao@apcontactcenters.pt](mailto:comunicacao@apcontactcenters.pt)  
T.: 965672489