



Estudo de Dimensionamento do Setor dos Contact Centers em Portugal

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



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

Conhecer a real dimensão do Setor que representa é, como não poderia deixar de ser, um objetivo prioritário de qualquer Associação Setorial e a Associação Portuguesa de Contact Centers não é exceção.

Após um primeiro Estudo de Dimensionamento, publicado em outubro de 2017, impunha-se a realização de novo Estudo para aquilatar da evolução desta Indústria neste quadriénio. A medição dos impactos nos Contact Centers nacionais de dois anos de pandemia tornavam esta realização ainda mais imperativa.

Este Estudo de Dimensionamento é claramente diferente, nos objetivos, conteúdos e metodologias, do excelente Estudo de Caracterização e Benchmarking que a APCC promove anualmente e que se constitui com o uma fiel radiografia do Setor, ao nível dos mais diversos KPIs, fonte de informação indispensável a qualquer análise desta Indústria.



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.



Metodologia

A metodologia de abordagem deste Estudo assentou em dois eixos principais: A análise da atividade dos fornecedores de serviços especializados de Contact Center, que designamos geralmente por Outsourcers e a procura das operações geridas com meios próprios pelas Empresas.

O primeiro destes eixos de abordagem era de fácil enunciação: tratava-se de procurar informação junto de todos os Outsourcers, qualquer que fosse a sua dimensão.

O segundo eixo envolvia maior complexidade. Tratava-se de inquirir Empresas de todos os Setores de Atividade para saber quais utilizavam serviços de Contact Centers e, de entre essas, aqueles que optaram pela gestão própria das suas operações.

Tendo em conta a natureza do tecido empresarial do nosso país, com mais de 1.300.000 Empresas (de acordo com a PORDATA 2019), optámos por restringir o universo objeto de estudo às médias e grandes.



O racional foi o de considerar negligenciável a possibilidade de micro e pequenas empresas terem Contact Centers geridos com recursos próprios. Também fez, naturalmente, parte do racional o gigantismo que constituiria a abordagem do universo das Empresas.

Para a abordagem operacional do Estudo foram elaborados dois questionários: um dirigido aos Outsourcers e outro dirigido às restantes Empresas. Os inquéritos foram dirigidos através de uma plataforma especializada neste tipo de trabalhos, a QuestionPro, garantindo-se total confidencialidade dos elementos de informação recolhidos.

O questionário dirigido aos Outsourcers colocava as questões relativas ao peso da atividade, à localização das instalações, ao número de operações, de Colaboradores e de posições de trabalho. Procurava-se também saber do valor da faturação destes serviços em 2019, 2020 e previsão para 2021 e a existência de operações de nearshoring, sua quantificação e tipificação básica.



O número de prestadores de serviços especializados de Contact Center indicado pela Central de Balanços do Banco de Portugal, na sua mais recente edição, relativa a 2020, é de 108.

No decurso do nosso Estudo foram identificados apenas 62 Outsourcers ativos. A diferença encontrada resulta não apenas de situações de Empresas em situação de inatividade, mas também de utilização inadequada do CAE 82200 por agentes económicos que, embora com relevante utilização de serviços de Contact Center, não prestam serviços a terceiros mas apenas em utilização interna.

Curiosamente, entre os 62 Outsourcers ativos, encontrámos 12 que não constam das listagens da Central de Balanços por não indicarem a atividade CAE 82200 como a sua atividade principal.



No decurso do Estudo obtivemos 45 respostas (72,6% do total possível). Mas é particularmente relevante assinalar que os 20 maiores Outsourcers, que asseguram entre 95% e 97% da faturação total, todos estão incluídos entre os respondentes ao questionário.

O questionário dirigido às Empresas e Instituições (Câmaras Municipais e Organismos da Administração Central) tinha em conta a existência de quatro situações diferentes: As Empresas/Instituições que não utilizam serviços de Contact Center, as que os utilizam, optando pela gestão própria, as que escolheram recorrer a Outsourcers e as que enveredaram por uma solução mista, parcialmente de gestão própria e parcialmente com recurso a Outsourcer.

Este questionário foi dirigido a cerca de 8.800 destinatários e foi obtida uma taxa de resposta de 20,8%, percentagem que se considera manifestamente representativa do universo das Empresas/Instituições consideradas.



Para suporte à obtenção de respostas foram enviados cerca de 17.000 e-mails, com os questionários e realizados quase 4.000 contactos telefónicos.

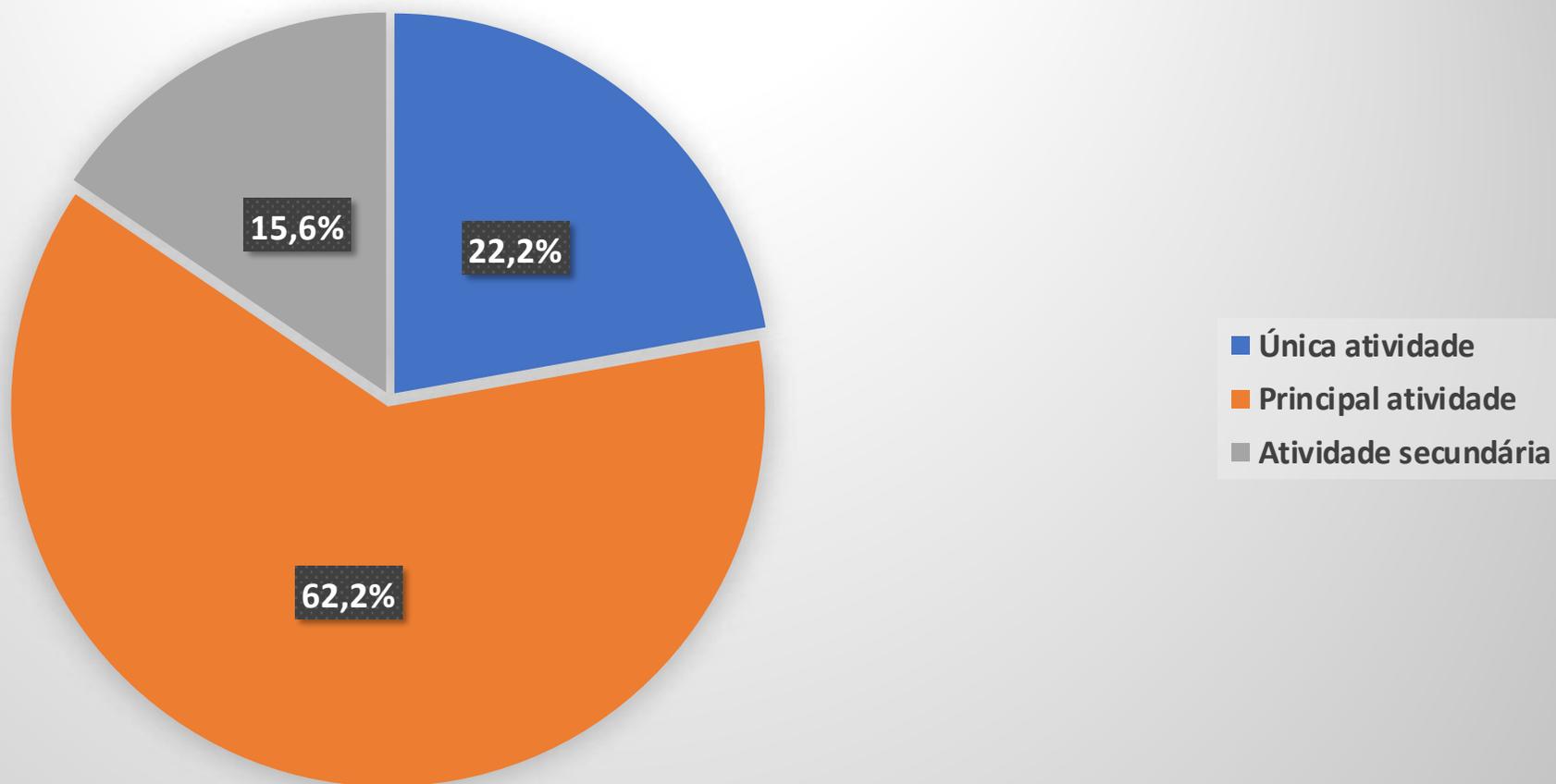
Na construção dos questionários houve a preocupação de evitar qualquer risco de duplicação.

Para tal, questionavam-se apenas o número de operações, Colaboradores e posições das Empresas com gestão própria e, nas situações mistas, pediam-se essas informações explicitamente apenas sobre a componente em gestão própria.

Passemos, então, à análise dos resultados apurados.



DADOS SOBRE O OUTSOURCING: Peso da atividade





Dados sobre o Outsourcing: Peso da atividade

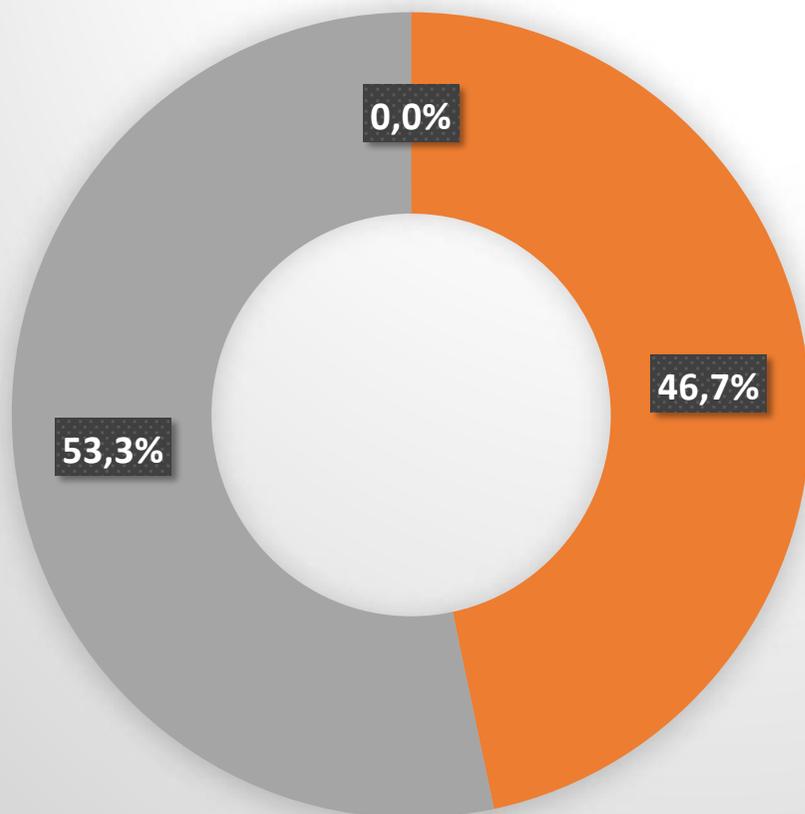
É muito elevado o grau de especialização funcional dos Outsourcers.

Com efeito, para 62,2% esta é a atividade principal e para 22,2% é mesmo a única atividade.

Apenas 15,6% referiam o Outsourcing como uma atividade secundária.



DADOS SOBRE O OUTSOURCING: Instalações das operações



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



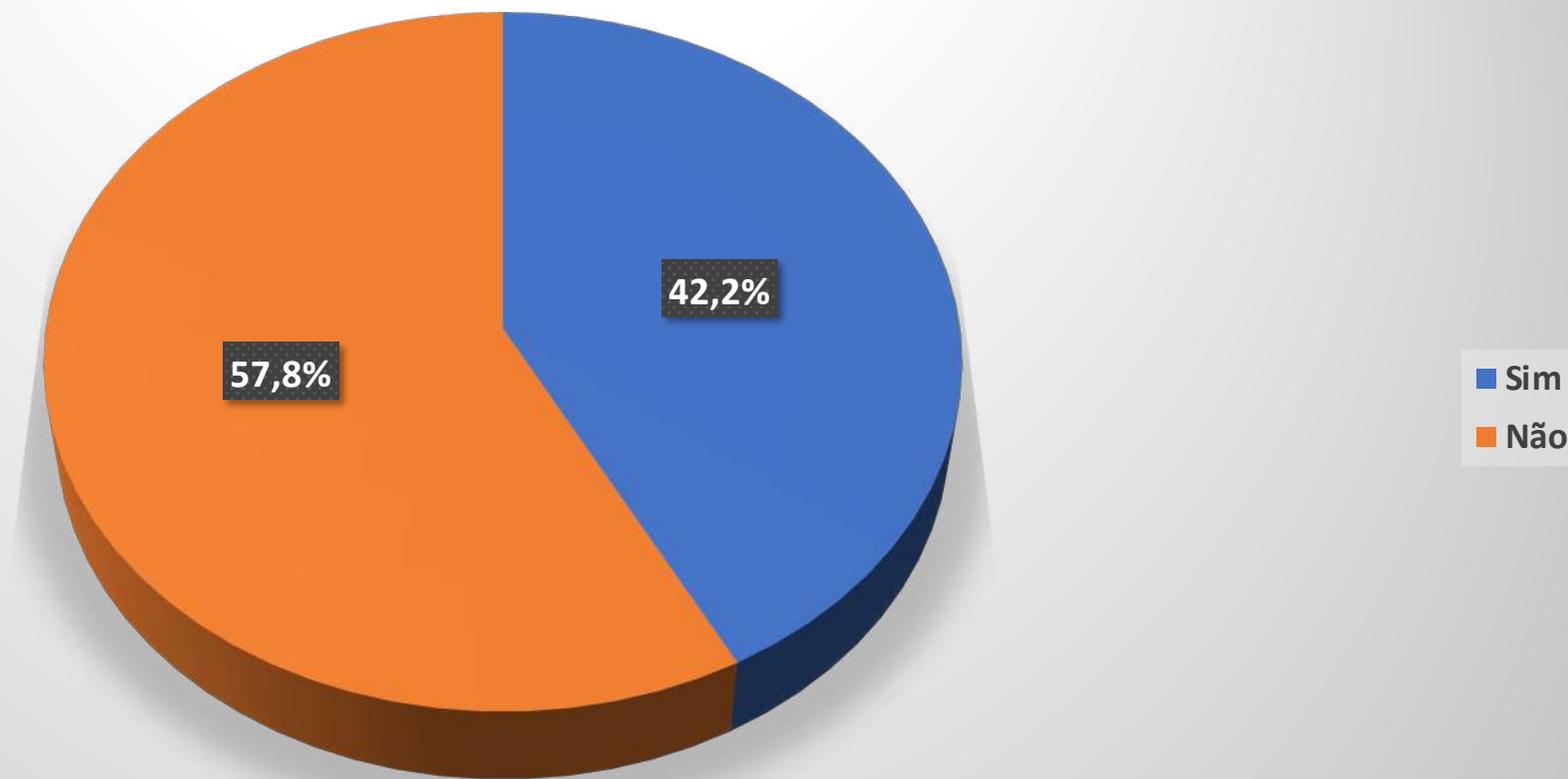
Dados sobre o Outsourcing: Instalações das operações

Colocando-se aos Outsourcers a alternativa de utilizar nas suas operações instalações próprias ou instalações dos Clientes, um dado bem curioso é o facto de não se ter registado qualquer resposta indicando que a atividade do Outsourcer decorria exclusivamente nas instalações dos Clientes.

Com efeito, 46,7% dos inquiridos utilizavam exclusivamente instalações próprias e 53,3% tinham as suas operações em parte em instalações próprias e em parte em instalações dos Clientes.



DADOS SOBRE O OUTSOURCING: Contact Centers com operações de nearshore





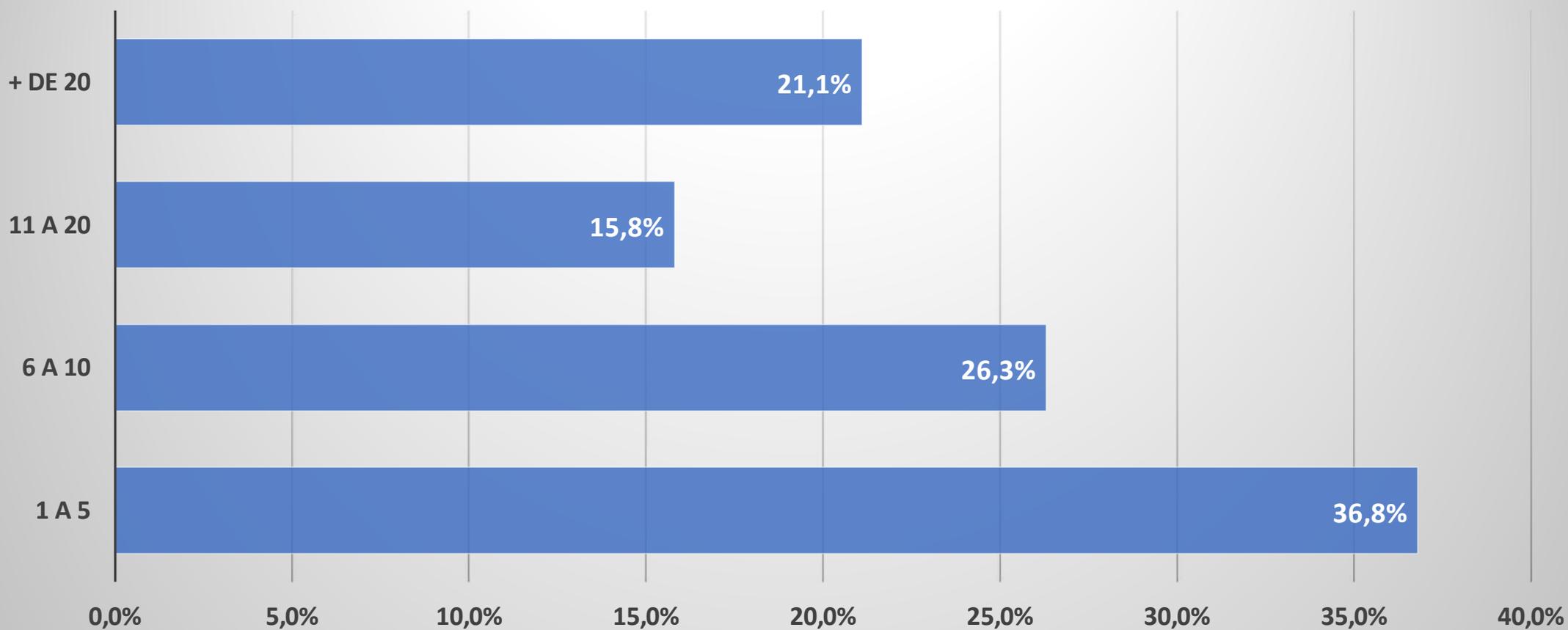
Dados sobre o Outsourcing: Contact Centers com operações de nearshore

Nas suas resposta a essa questão, 42,2% dos Outsourcers referiam ter operações de nearshore.

Esta percentagem, em si mesma bastante elevada, não reflete o peso do nearshore nessas Empresas, que variou de valores residuais, de menos de 10% até ao envolvimento total de 100%.



DADOS SOBRE O OUTSOURCING: Nearshore: Número de Países servidos





Dados sobre o Outsourcing: Nearshore – número de Países servidos

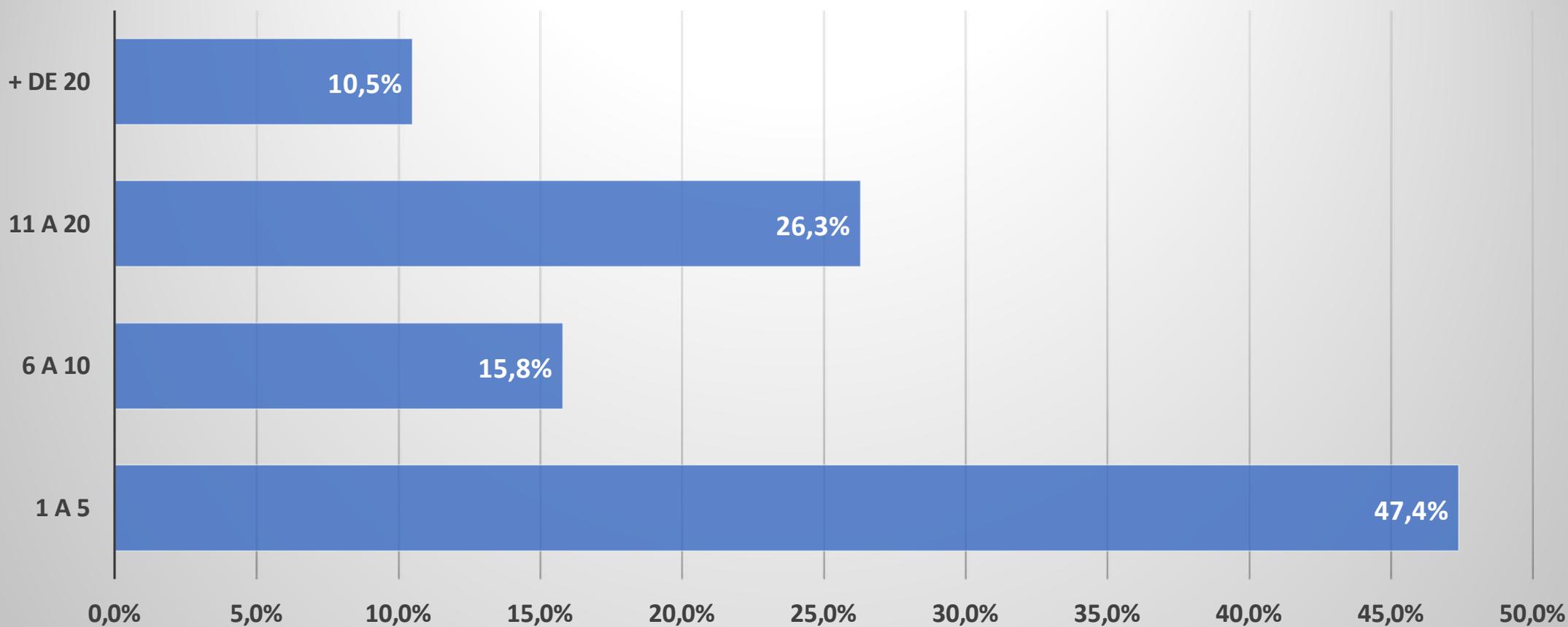
Além do peso muito variado do nearshore nas operações dos Outsourcers que indicaram essa atividade, o número de países servidos também é muito díspar.

Enquanto 36,8% referiu servir apenas 1 a 5 países, 21,1% apontava um número superior a 20 países.

Merece observação que quase dois terços (63,1%) serviam 10 ou menos países.



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





Dados sobre o Outsourcing: Nearshore – número de idiomas em atendimento

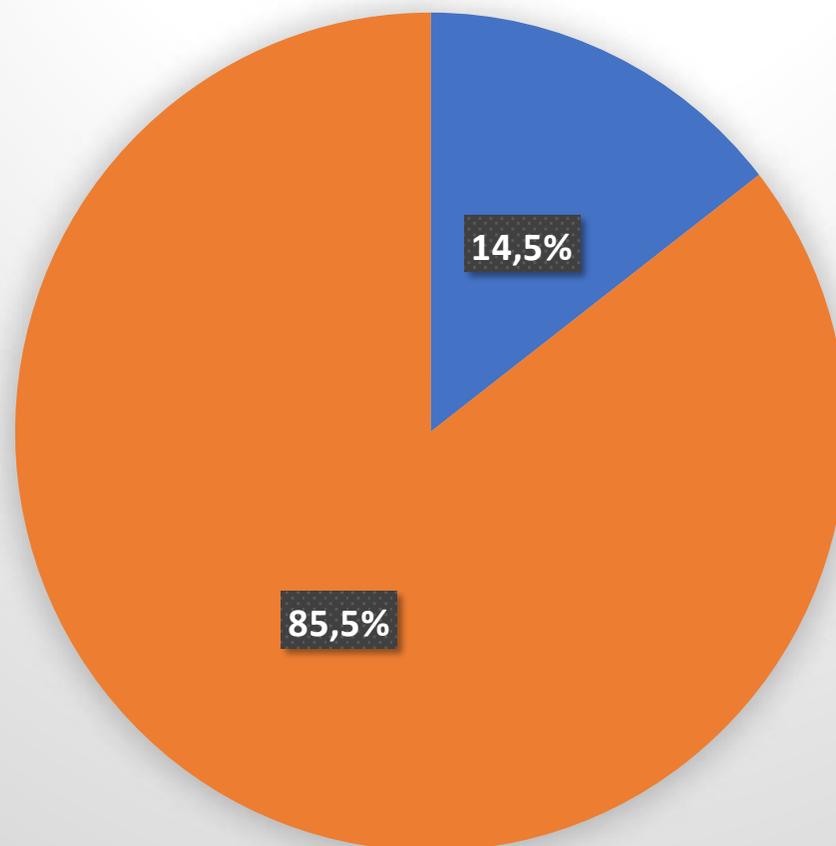
A exemplo do que se verificou com os Países servidos, a maior percentagem de Outsourcers atende 5 ou menos idiomas e apenas 10,5% o faz com mais de 20 idiomas.

A percentagem agregada de Outsourcers que atendem 10 ou menos idiomas é de 63,2%, quase idêntica à que foi identificada quanto aos Países servidos.

As línguas mais comuns são o Português, o Inglês, o Francês, o Espanhol e o Alemão. Mas línguas como o Iraniano ou o Sueco também são atendidas em Portugal.



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



■ Sim
■ Não



Dados sobre M & G Empresas: Utilização de serviços de Contact Center

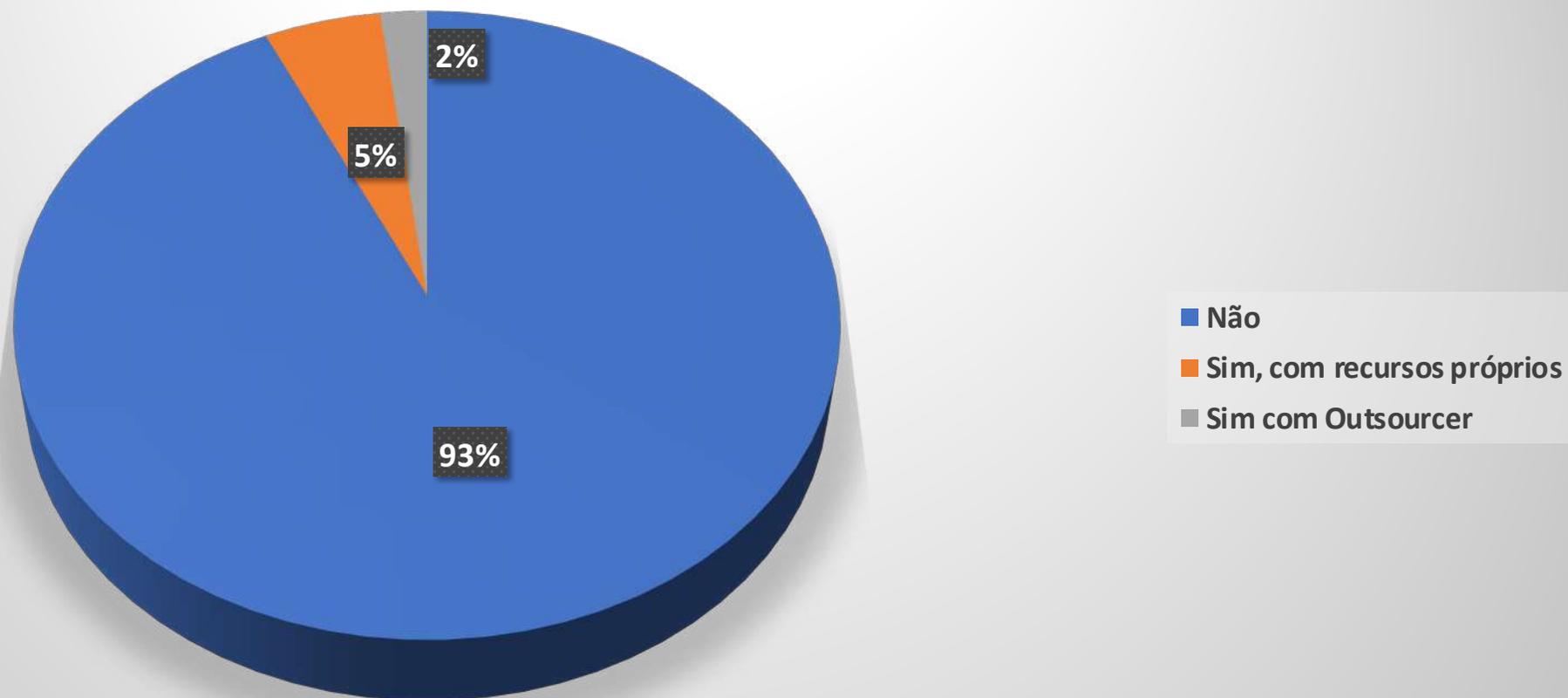
Passando a analisar as respostas das Médias e Grandes Empresas, começamos pela realidade da utilização de serviços de Contact Center.

O valor apurado é 14,5%.

O valor pode parecer baixo, mas se tivermos em atenção que foram inquiridas transversalmente Empresas de todas as atividades e que isso incluía CAEs em que a probabilidade de utilização de serviços de Contact Centers era diminuta, quase nula (agricultura, parte dos setores industriais e do comércio grossista e mesmo alguns serviços), esta percentagem afigura-se significativa.



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





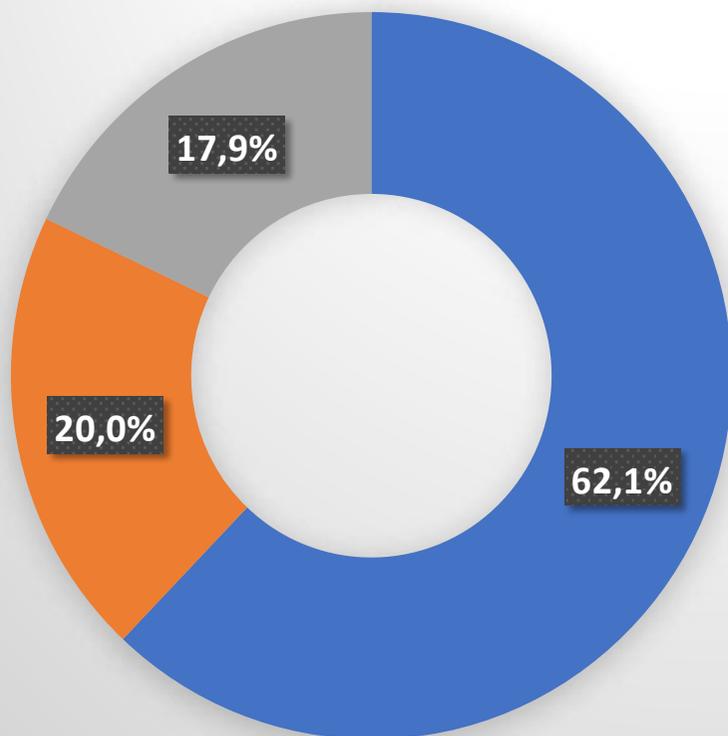
Dados sobre M & G Empresas: Perspetiva de vir a utilizar serviços de Contact Center

Tomando em consideração os 85,5% que indicaram não utilizar serviços de Contact Center, foi-lhes colocada a questão sobre se consideravam poder vir a utilizar esses serviços no futuro.

A esmagadora maior parte, 93%, responderam que não perspetivavam vir a utilizar serviços de Contact Center no futuro. Dos remanescentes 7% que consideram existir a possibilidade e vir a recorrer a este tipo de serviço no futuro, mais de 71% pensam utilizar meios próprios e quase 29% recorreriam a Outsourcers.



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 de gestão do Contact Center

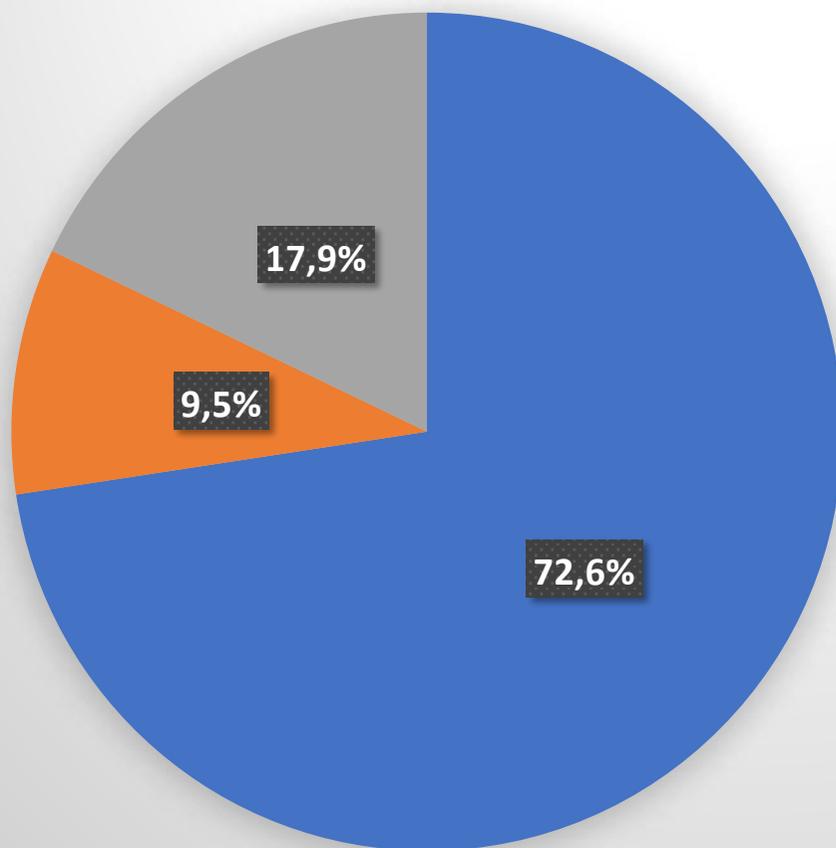
Consideremos agora apenas o conjunto de 14,5% de Empresas/Instituições que indicaram utilizar serviços de Contact Center.

A maior parte destas Entidades, 62,1%, referiram ter optado por gerir apenas com recursos próprios e 20% apenas com o apoio de Outsourcer.

De referir que 17,9% indicaram ter optado por uma solução mista, parte com recursos próprios e parte com apoio de 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



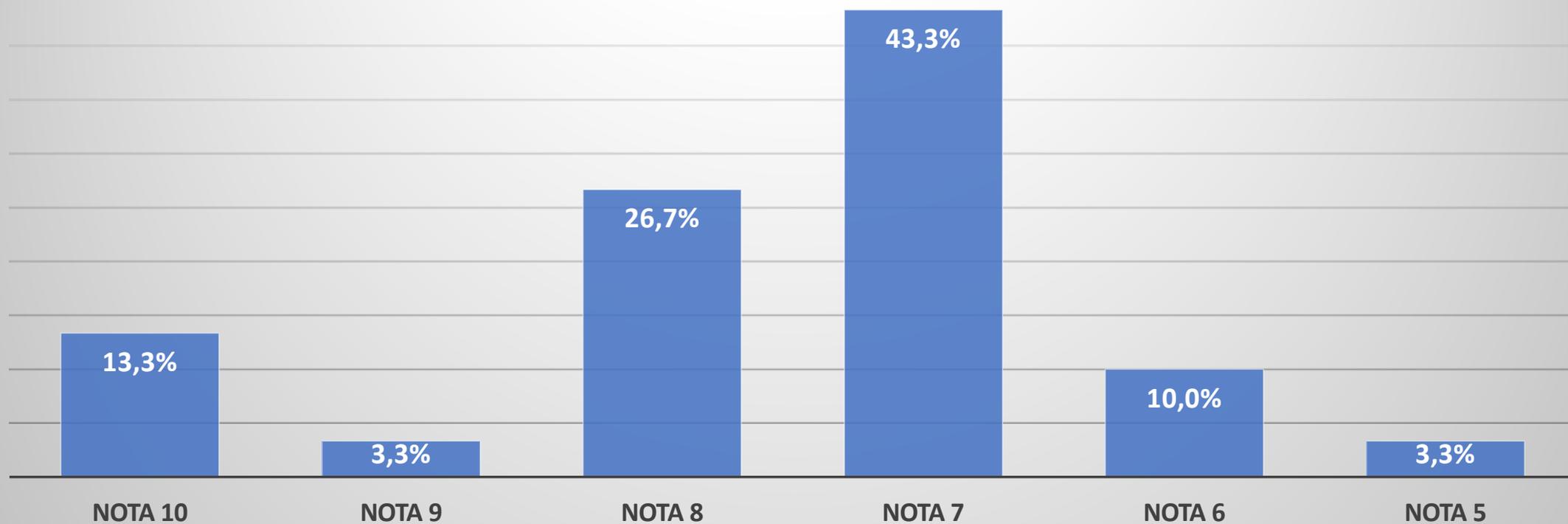
Dados sobre M & G Empresas: Opção sobre o site do Contact Center

Quanto à opção sobre a propriedade do local de funcionamento das operações, 72,6% das Empresas/Instituições têm os Contact Centers a funcionar nas suas próprias instalações e 17,9% optaram por uma solução mista.

Apenas 9,5% dos inquiridos têm as operações a funcionar exclusivamente nas instalações dos Outsourcers.



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





Dados sobre M & G Empresas: “Qual o seu grau de satisfação com a prestação de serviços do seu Outsourcer?”

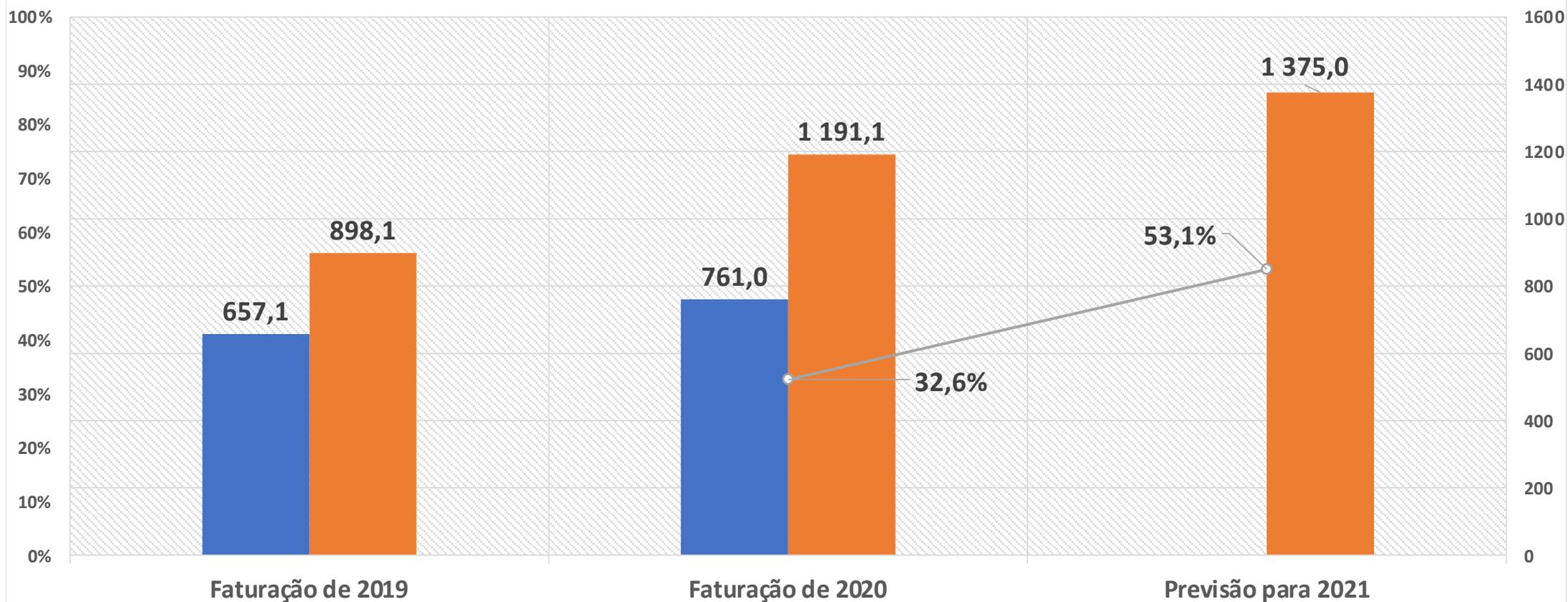
Procurámos conhecer, de entre as Empresas que optaram por recorrer aos serviços de um ou mais Outsourcers, no todo ou em parte das suas operações, qual era o seu grau de satisfação com esses serviços, expresso numa escala de 0 a 10.

Os resultados apurados afiguram-se muito positivos: o valor médio foi de 7,6, o que revela o excelente desempenho destes prestadores de serviços,

86,7% das Empresas revelaram graus de satisfação iguais ou superiores a 7 e não ocorreu nenhuma classificação inferior a 5.



DIMENSÃO DO OUTSOURCING: Faturação dos Outsourcers (M €)





Dados sobre o Outsourcing: Faturação dos Outsourcers

A faturação total dos Outsourcers seria sempre, naturalmente, um indicador sobre o qual incidiriam todas as atenções, por se tratar da forma mais indiscutível de medir a evolução da atividade dos Outsourcers a operar em Portugal?

Verificamos que os valores apurados são muito relevantes, mas é ainda mais significativo o enorme crescimento ocorrido nos últimos dois anos.

Com efeito o agregado dos Outsourcers considerados passaram de um valor próximo dos 900 milhões de euros de faturação em 2019 para quase 1200 milhões em 2020, prevendo-se alcançar 1375 milhões em 2021.

É de facto notável que o crescimento de 2020 sobre 2019 tenha sido de 32,6%, naturalmente impulsionado pelo disparo na procura dos serviços de Contact Center no quadro pandémico.



Mas ainda é mais de assinalar que, ainda assim, tenhamos uma previsão de crescimento para 2021 de 15,4%.

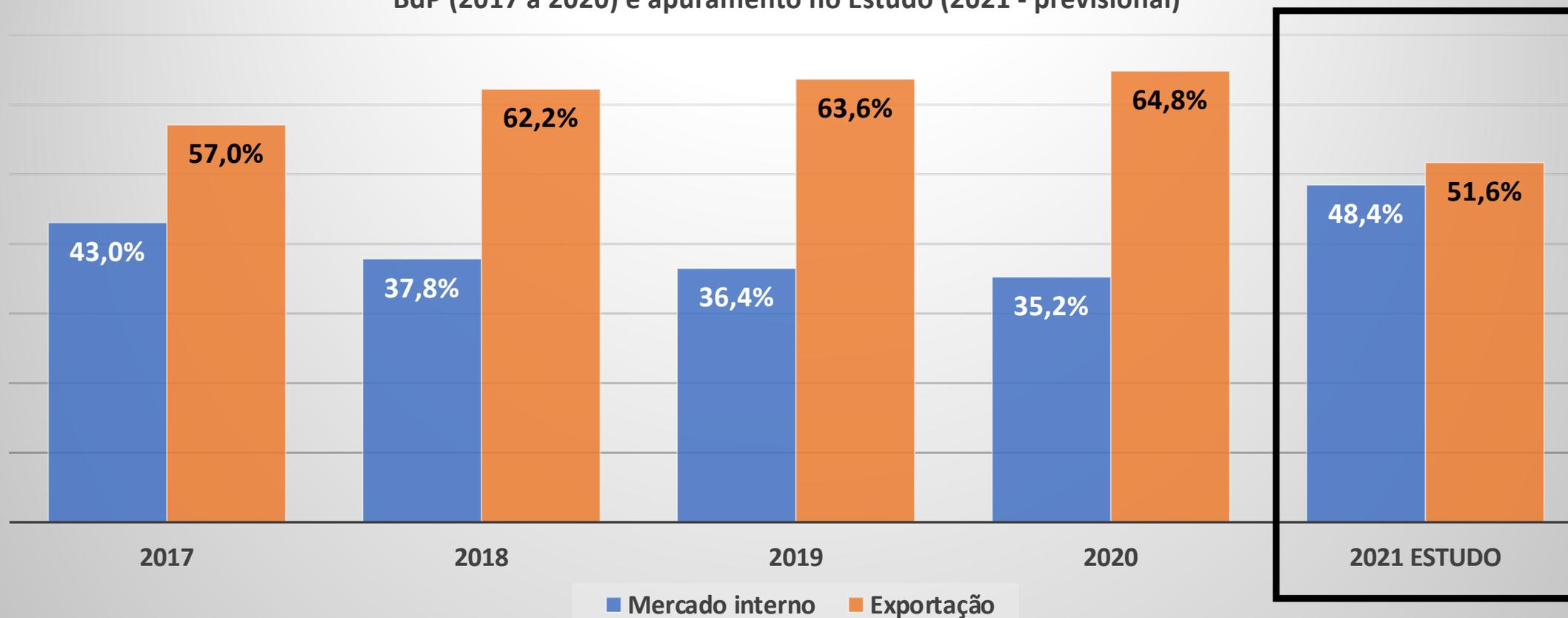
Desta forma, espera-se que a faturação dos Outsourcers cresça 53,1% de 2019 para 2021.

As duas colunas a azul representam os valores de faturação dos prestadores de serviços de Contact Center, conforme indicação no estudo anual da Central de Balanços do Banco de Portugal.

A diferença considerável para os valores apurados no presente Estudo é devida àquele conjunto de 12 Outsourcers, que foram referidos na apresentação da metodologia, que o BdP não considera, não por um qualquer lapso, mas sim porque esses Outsourcers indicam outro como CAE principal, que não o 82200. E alguns desses Outsourcers têm grande dimensão, o que justifica amplamente as diferenças apresentadas.



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





Dados sobre o Outsourcing: Exportações dos Contact Centers, de acordo com a Central de Balanços do BdP (2017 / 2020) e apuramento no Estudo (2021 – provisional)

O nearshoring é, como é crescentemente reconhecido, uma forma de exportação de serviços de grande importância para a economia nacional.

Este é um forte argumento para substituir a fixação exclusiva pela produção de bens transacionáveis pelo conceito mais abrangente de produção de bens e prestação de serviços transacionáveis.

Recorrendo ao excelente trabalho que o BdP vem fazendo há alguns anos, verificamos que, na faturação dos Outsourcers, a relação entre exportação e mercado interno foi sendo progressivamente mais favorável à exportação, que passou de 57% em 2017 para 64,8% em 2020.



No nosso Estudo apurámos que a percentagem esperada para 2021 é de 51,6%!

Significa isso que baixou o volume de nearshoring? Não

Por um lado, há que ter em conta o significativo volume de faturação dos Outsourcers não considerados pela CdB do BdP, como atrás se refere e o facto de esses agentes económicos apresentarem uma percentagem de exportação nessa faturação relativamente baixa.

Mas, para além dessa realidade, é evidente um reforço dos volumes faturados no mercado interno, fruto da pressão instilada pela situação pandémica.

Assim, não houve uma redução do volume de exportação dos Outsourcers, houve sim um crescimento desproporcional do mercado interno.



Valor acrescentado estimado dos Contact Centers

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€	



Valor acrescentado estimado do Contact Centers

Uma das questões que se colocam sempre que se pretende ter uma medida da importância desta Indústria, reside no facto de, contrariamente ao que acontece com os Outsourcers, as operações em gestão própria não apresentarem valores de faturação ou outra qualquer realidade clara e inequivocamente mensurável.

Para tentar, ainda que com toda a subjetividade envolvida, aquilatar da relevância do Setor para a Economia Portuguesa, foi pedido às Empresas que gerem operações com gestão própria que indicassem qual era a avaliação que faziam do valor acrescentado pelo Contact Center aos negócios das suas Empresas.

A resposta aponta para um valor médio de 12,6%.

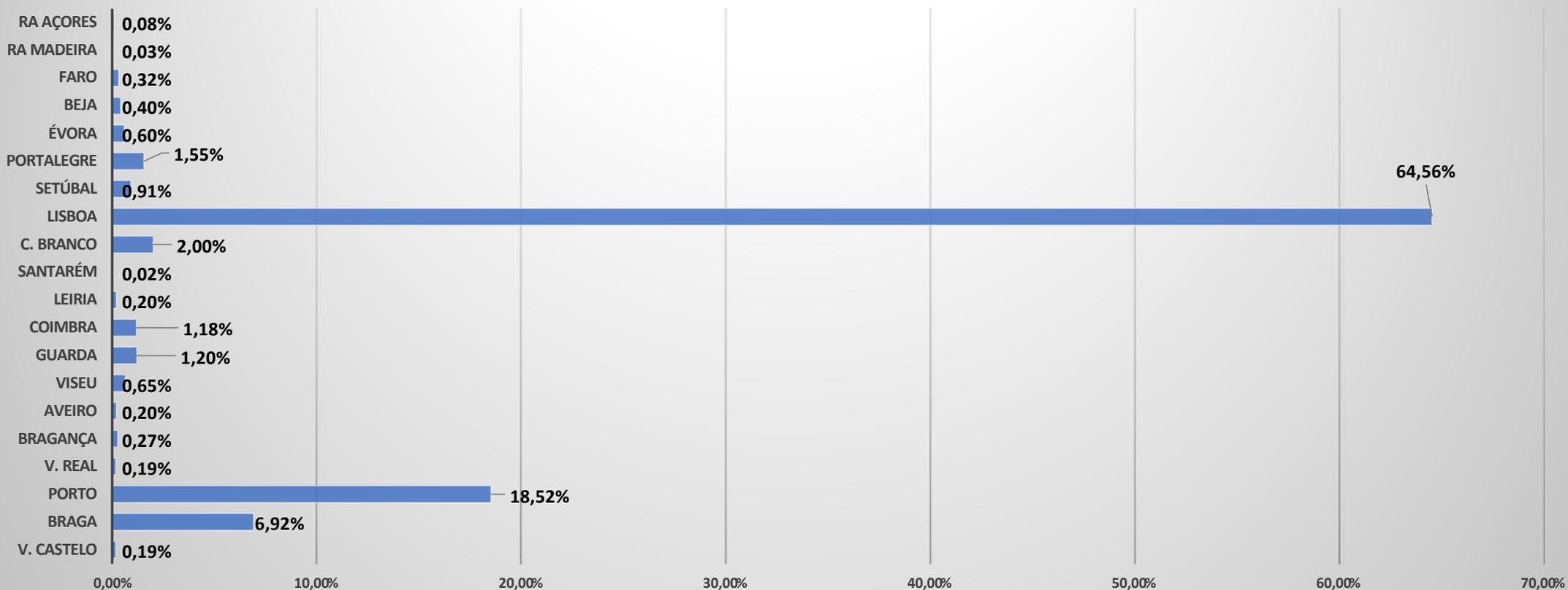


Considerando a faturação total agregada das médias e grandes Empresas nacionais, a percentagem que apurámos de Empresas que utilizam serviços de Contact Center e aquele valor médio de valor acrescentado, atrevemo-nos a sugerir que o valor acrescentado dos Contact Centers para as Empresas que os utilizam será da ordem dos 5 mil milhões de euros.

Sendo, naturalmente, incontornável, o carácter muito subjetivo, tanto do indicador apurado nas respostas à questão apresentada, como na metodologia aqui utilizada, não deixa de dar uma noção próxima do que valem os Contact Centers para o sucesso das Empresas nacionais.



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





A real dimensão do Setor: Dispersão geográfica dos Contact Centers (por número de Colaboradores)

A dispersão geográfica dos Contact Centers é uma das variáveis analisada no Estudo de Caracterização e benchmarking, na ótica do número de operações presentes em cada Distrito e Região Autónoma.

Entendeu-se, no presente Estudo, que seria interessante analisar a dispersão geográfica tendo como referencial de dimensionamento o número de Colaboradores.

A concentração nos principais distritos do país, Lisboa e Porto, é notória, com 83% dos Colaboradores da nossa Indústria a trabalhar num destes dois Distritos.

Em Lisboa encontram-se 64.56% e no Porto 18,52%, relativamente aos totais nacionais.

Esta distribuição tem em conta qual seria a localização pré-pandémica dos Colaboradores e não considera eventuais dispersões pontuais causadas pelo teletrabalho.



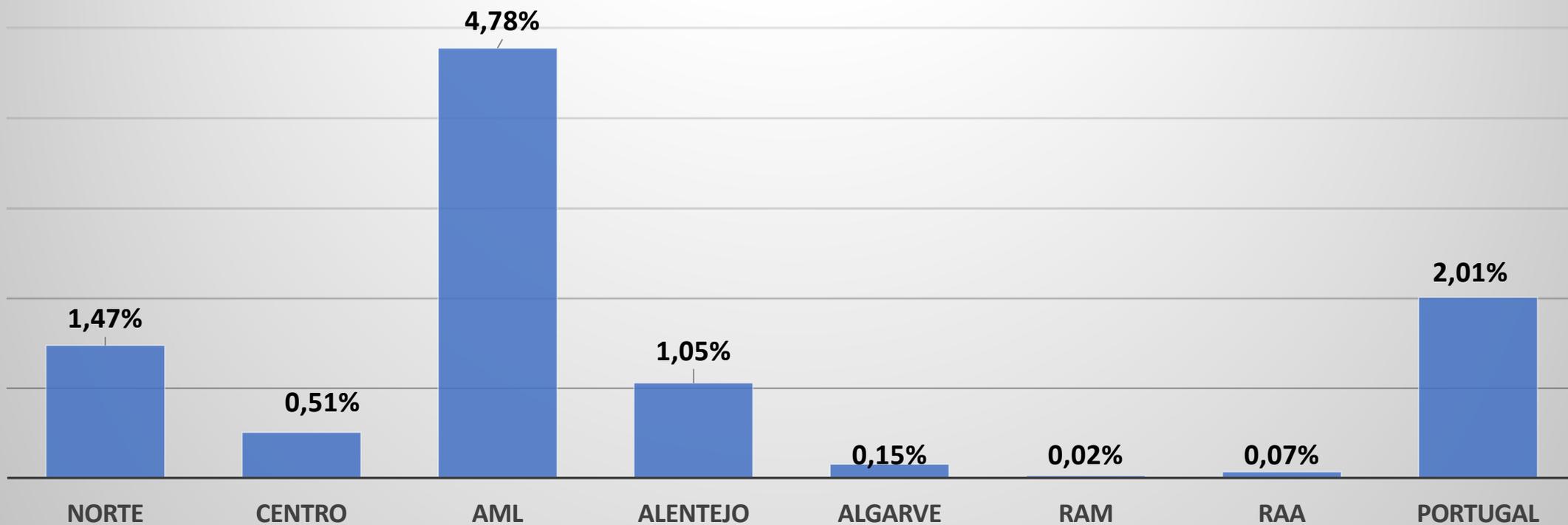
Para além dos Distritos de Lisboa e Porto, destacam-se Braga, com 6,92% e Castelo Branco, Portalegre, Guarda e Coimbra, todos situados entre 1 e 2%.

Um dado muito relevante: os Contact Centers estão presentes em todos os Distritos do Continente, sem exceção e em ambas as Regiões Autónomas.

E se persiste alguma concentração nos principais centros urbanos, é cada vez mais visível o crescimento das operações um pouco por todo o País, e não apenas nas localidades capitais de Distrito.



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





A real dimensão do Setor: Peso dos Contact Centers em percentagem da população ativa, por Região

Para além da constatação do número de Colaboradores em cada unidade regional considerada, afigurou-se interessante conhecer o peso desta Indústria em percentagem da população ativa.

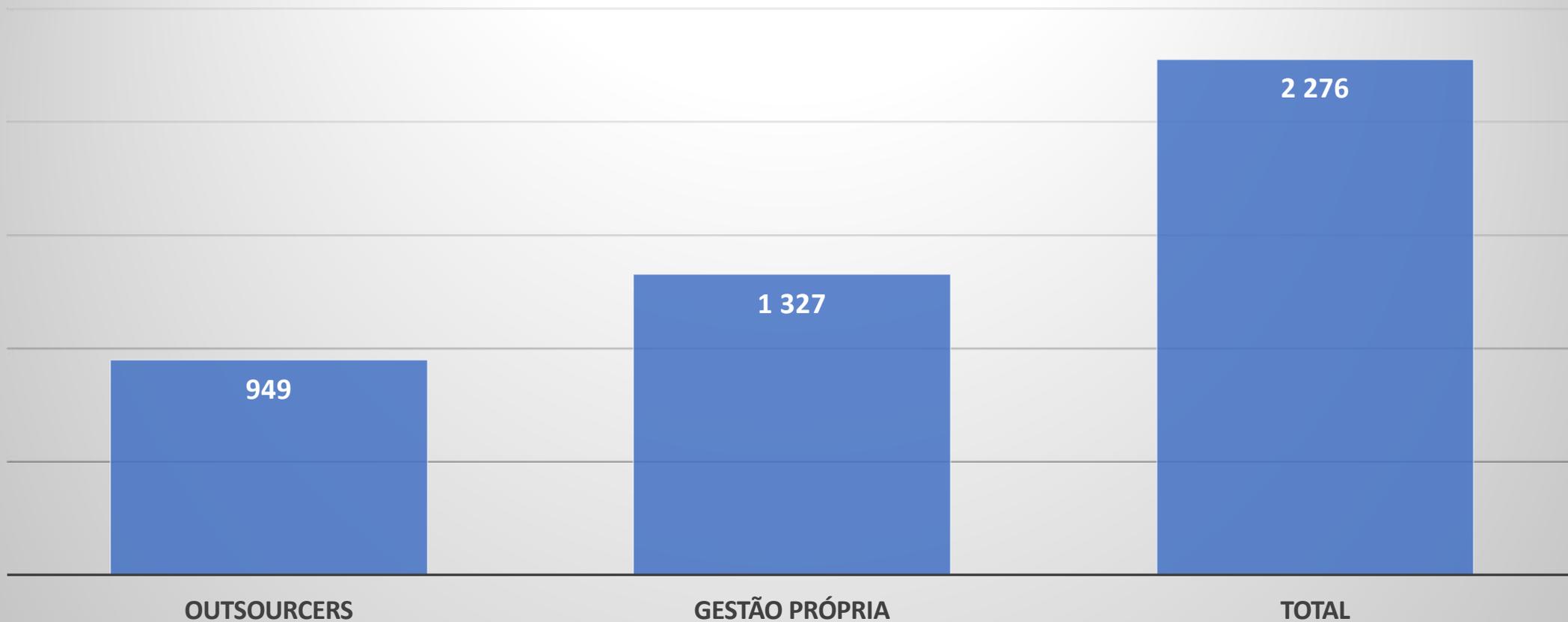
O valor médio nacional, 2,01% é suficientemente demonstrativo da importância do Setor para o Emprego em Portugal. Se for tido em conta o carácter predominantemente jovem dos Colaboradores dos Contact Centers, a relevância para o Emprego é ainda mais reforçada.

O peso por Região é muito díspar, atingindo 4.78% da população ativa na Área Metropolitana de Lisboa e 1,47% no Norte.

Estes valores explicam em boa medida a dificuldade de recrutamento em Lisboa e Porto e revelam o potencial de crescimento no resto do País.



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





A real dimensão do Setor: Dimensionamento da Indústria de Contact Centers - operações

O número total de operações de Contact Center em Portugal é de 2276, sendo 949 com a intervenção de Outsourcers e 1327 com gestão própria.



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





A real dimensão do Setor: Dimensionamento da Indústria de Contact Centers - posições

O número total de posições de trabalho nos Contact Centers em Portugal, considerando quer posições de atendimento, quer posições de back office, é de 88.836, sendo 52.263 de Outsourcers e 36.573 de gestão própria.



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





A real dimensão do Setor: Dimensionamento da Indústria de Contact Centers - Colaboradores

O número total de Colaboradores que trabalham nesta Indústria de crucial importância, em Portugal, é de 103.674. sendo 60.998 em Outsourcers e 42.676 em operações de gestão própria.