



Estudo APCC

Impacto da indústria dos Contact Centers na Economia Portuguesa

22 Dezembro 2023

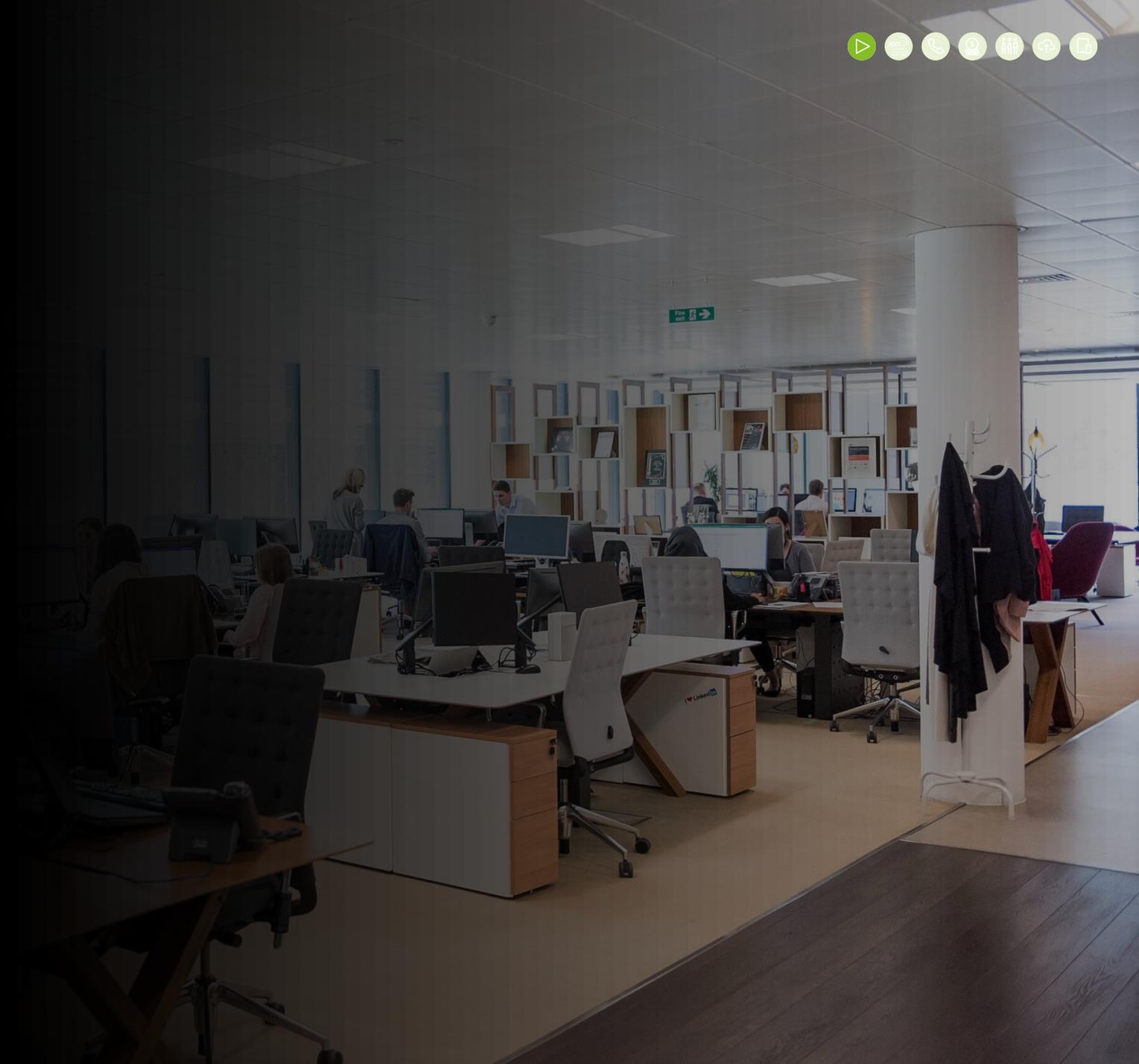
AGENDA

- 1 | Nota introdutória
- 2 | Breve história da APCC
- 3 | Caracterização do Setor
- 4 | Impacto na Economia
- 5 | Impacto na Sociedade
- 6 | Impacto Tecnológico
- 7 | Anexos



01

Nota Introdutória



Nota introdutória



Acerca do estudo

O presente estudo foi desenvolvido pela Deloitte em colaboração com a Associação Portuguesa de *Contact Centers* (doravante designada “APCC”), e seus associados, com o objetivo de caracterizar este setor, e o seu impacto na economia, emprego e sociedade portuguesa.

Os resultados do estudo são inequívocos quanto à importância estratégica desta indústria para Portugal, relevando a importância do investimento em tecnologia e serviços de *Contact Centers* pelas empresas dos vários setores de negócio. Aproveitamos para agradecer à APCC e a todas as entidades que participaram na elaboração do estudo e análise de impacto.

O estudo baseou-se em informação pública, dados facultados por diversas entidades nacionais, bem como em informação limitada disponibilizada pela APCC e diferentes associados. Toda a informação que nos foi fornecida no decurso do nosso trabalho, foi tida como fidedigna e idealmente completa, pelo que não nos poderemos responsabilizar por eventuais erros ou omissões que a mesma possa conter.

O estudo não incluiu uma auditoria ou qualquer outra forma de certificação da informação recebida por cada entidade da indústria, pelo que a Deloitte não assume qualquer responsabilidade pelas consequências de que a mesma seja incorreta, incompleta ou desatualizada.

O documento resultante do estudo pode incluir afirmações, estimativas e projeções que refletem pressupostos e julgamentos subjetivos.

DISCLAIMER

Sumário Executivo



A indústria de *Contact Centers* em Portugal assume-se como um setor com relevância para a economia portuguesa, tendo gerado, em 2022, uma **riqueza total** (valor acrescentado bruto) aproximadamente **1.5 mil milhões de euros** (~ 0,6% do PIB nacional), com um impacto **direto** de **1.2 mil milhões de euros** e um impacto **indireto** de **255 milhões de euros**



A indústria dos *Contact Centers* gerou um **volume de negócios** total superior a **2.3 mil milhões de euros** em 2022, com um impacto direto de 1.5 mil milhões de euros, na qual **767 milhões de euros** corresponderam a **exportações**. Com um volume de negócios direto significativo, este apresenta um **peso distribuído entre key players** na seguinte proporção: **79%** Prestadores de Serviços, **11%** Fornecedores de Tecnologia e **10%** Integradores/Formadores



Adicionalmente, o **efeito catalisador**, numa perspetiva de quantificação do contributo do setor dos *Contact Centers* nas indústrias em termos de **vendas** e **retenção** de clientes, atingiu valores acima de **790** e **640 milhões de euros**, respetivamente, com um forte peso atribuído às indústrias de *utilities*, seguros e telecomunicações



A indústria de *Contact Centers* em **Portugal** com uma dinâmica de **crescimento** elevada nos últimos anos, apresenta um **desenvolvimento** em volume de negócios **3x acima da média mundial**



Os *players* da cadeia de valor da indústria de *Contact Centers* em Portugal foram responsáveis, em 2022, por mais de **54 mil postos de trabalho** diretos a nível nacional, e **22 mil** de forma indireta, tendo contribuído de forma significativa para o crescimento do emprego na indústria e para a coesão territorial. Mais de **53 mil postos de trabalho** estarão envolvidos em atividades de dinamização do negócio em indústrias a jusante, com atividades e serviços enquadrados na indústria de *Contact Center*



Os **avanços tecnológicos**, como a implementação de inteligência artificial e mecanismos de automação nos serviços prestados, têm vindo a crescer de uma forma acelerada, tendo um forte impacto na melhoria de eficiência e qualidade do atendimento



A tecnologia de **Generative AI** em *Contact Centers* está a criar uma enorme expectativa transformadora e disruptiva na proposta de valor e estratégia da indústria, em particular no reajuste e equilíbrio necessário, sendo no entanto consensual a cada vez maior especialização de parte dos recursos humanos da indústria, para atividades de maior complexidade, sensibilidade e empatia com o cliente.

02

Breve história da APCC

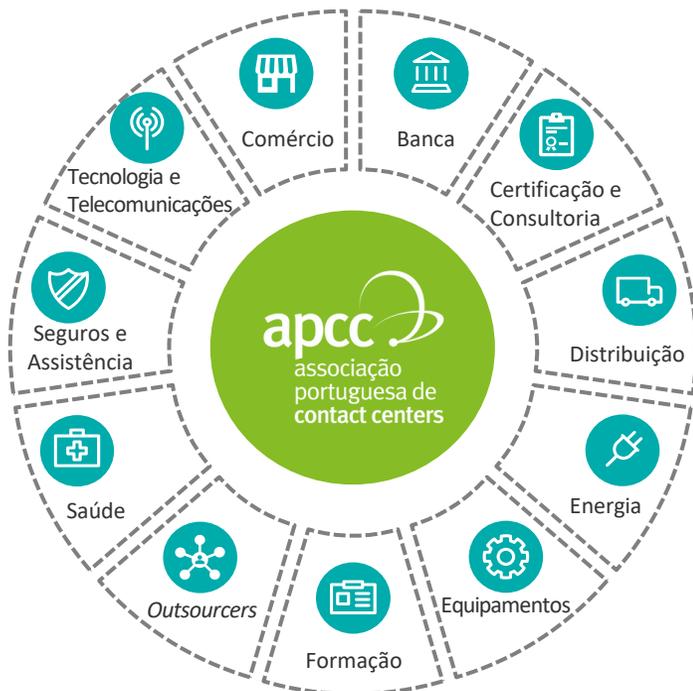


História da APCC

Ao longo dos anos, a APCC tem vindo a alargar significativamente a sua rede de empresas associadas distribuídas pelos diversos setores de atividade, promovendo e valorizando o mercado de *Contact Centers* em Portugal

O presente estudo é uma iniciativa da Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC) com o objetivo de caracterizar o setor e avaliar o seu impacto na economia portuguesa, analisando as dimensões sociais, económicas e tecnológicas. Este estudo está em linha com a missão da APCC de credibilizar, desenvolver, valorizar e promover o mercado de *Contact Centers* em Portugal de forma a contribuir para a criação de novas oportunidades de negócio sustentado e ter um impacto relevante na economia nacional. Tendo sido criada em 2004, a associação empresarial é atualmente constituída por 113 empresas, representando 12 setores da economia.

Indústrias dos associados da APCC



Evolução do número de associados da APCC

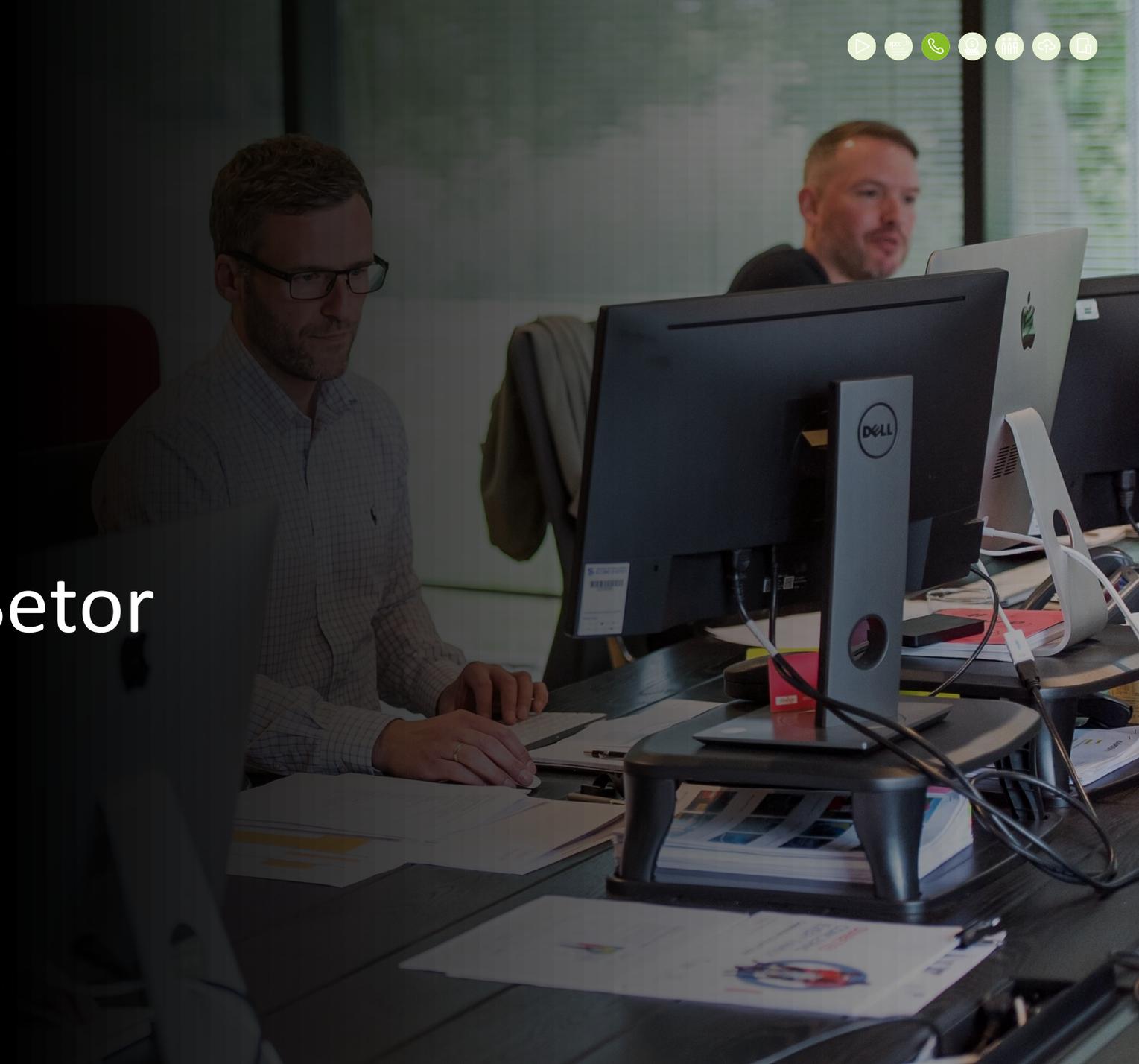


A APCC é responsável por:

- 2 Conferências Internacionais, anuais
- Certificação de Selo de Qualidade APCC
- APCC Best Awards
- Bolsas *Talentum*
- Prémios FORTIUS
- Semana Internacional de *Contact Centers*



Caracterização do Setor



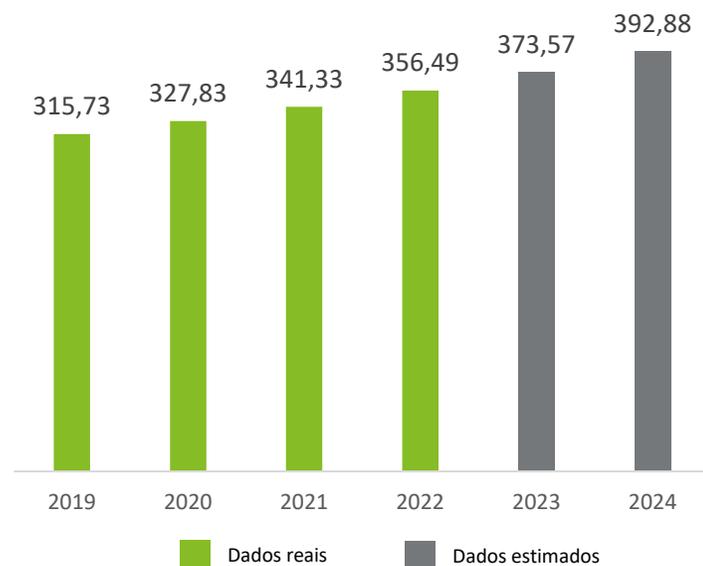
Caracterização do setor | Dimensão da indústria a nível mundial

Atualmente, o valor de mercado mundial da indústria dos *Contact Centers* cifra-se nos €357 mil milhões, com expectativa de crescimento para €393 mil milhões até 2024

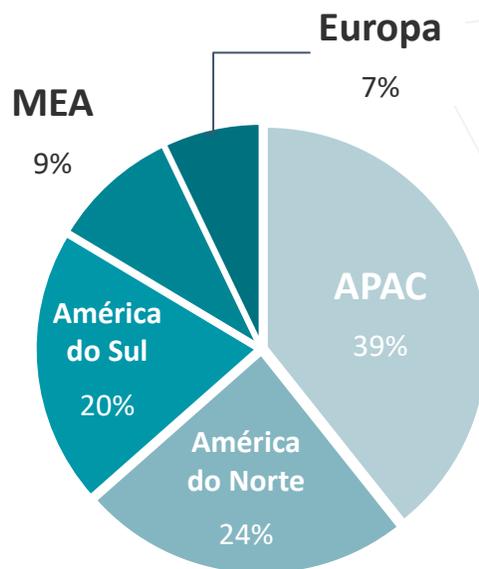
Para conhecer a indústria dos *Contact Centers* importa perceber como é que esta tem vindo a evoluir nos últimos anos, quer em termos de dimensão mundial, quer em relação à quota de mercado de cada região. Este crescimento positivo dos números pode ser justificado não só pela mudança na forma como o serviço é oferecido: de um serviço tradicional de apoio a uma área do negócio responsável por desenvolver relações com o cliente final e potenciar as vendas, mas também pelas mais recentes adoções tecnológicas.

Dimensão mundial do mercado de prestadores de serviço de *Contact Centers*

[mil milhões de euros]



Market share do mercado de prestadores de serviço de *Contact Centers* por região



O valor de mercado da indústria de *Contact Centers* na **Europa** tem vindo a crescer significativamente de ano para ano. De facto, espera-se que, de 2021 até 2026, este valor aumente cerca de **€3,5 mil milhões**, com uma taxa de crescimento anual (TCMA) de **3.5%**

Importa também salientar que o mercado europeu de *Contact Centers* encontra-se altamente fragmentado, devido à existência de vários *players* com quotas de mercado significativas

Até 2024, estima-se que o mercado mundial dos *Contact Centers* cresça cerca de **€77 mil milhões** a uma taxa de crescimento anual (TCMA, 2019-2024) de **4.5%**.



Analisando a distribuição da indústria dos *Contact Centers* por região, percebe-se que a zona **Ásia-Pacífico (APAC)** possui a maior quota de mercado (cerca de 40%). Para além disso, dos €77 mil milhões de incremento na dimensão mundial, cerca de **35%** desse crescimento foi contribuição desta região.

Fonte: Call Center Outsourcing Market (Technavio, 2022)

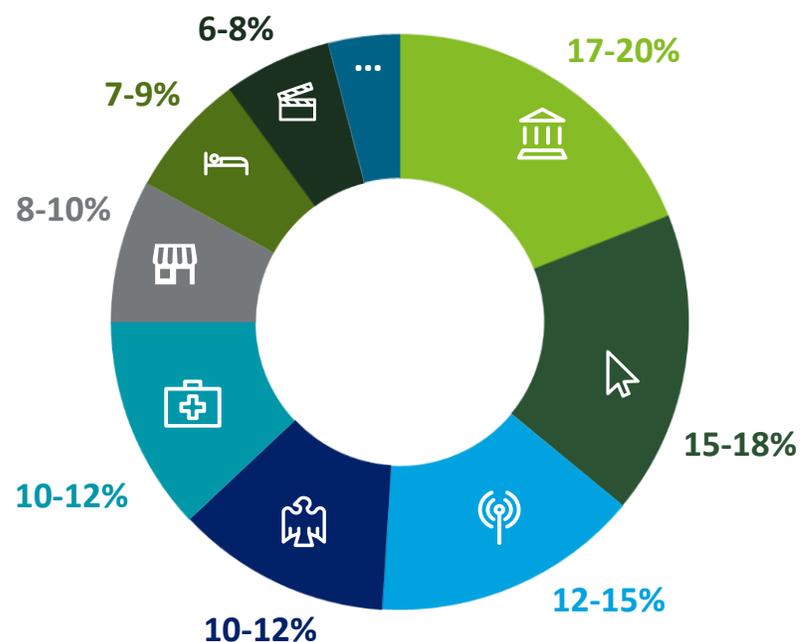
Caracterização do setor | Distribuição de setores a nível mundial

Banca, Serviços Financeiros e Seguros são os segmentos com a maior *market share* na indústria de *Contact Centers* mundial, seguido dos Serviços Tecnológicos e de Informação

Tipicamente os setores com maior número de linhas de atendimento são aqueles em que a natureza do seu negócio depende fortemente da comunicação com os clientes para oferecer os seus serviços e manter a sua satisfação. Essas operações desempenham um papel crítico na fidelização dos clientes e no sucesso global das empresas, garantindo que as necessidades dos mesmos sejam atendidas de forma eficiente.

Segmentação vertical do setor de *Contact Centers*, no mundo

[Market share, 2022]



Legenda

- Banca, Serviços Financeiros e Seguros
- Serviços Tecnológicos e de Informação
- IT e Telecomunicações
- Administração Pública
- Saúde
- Bens de Consumo e Retalho
- Turismo e Hospitalidade
- Media e Entretenimento
- Outros Serviços

Dos vários setores que recorrem a serviços de *Contact Center*, o segmento da **Banca e Seguros** lidera o mercado, com aproximadamente 18%

O setor dos **Bens de Consumo e Retalho** está em crescimento, devido à alta procura deste segmento por serviços de *Contact Center*

Efetivamente, uma boa experiência do consumidor é essencial no setor supramencionado. Assim, com o crescimento das compras *on-line* impulsionadas pelo COVID-19, é expectável que as empresas desta indústria recorram cada vez mais aos serviços de *Contact Centers* para prestar apoio aos seus clientes numa lógica omnicanal e, conseqüentemente, retê-los ao conquistar a sua lealdade

Caracterização do setor | Principais tendências da indústria

O cliente está no centro do sucesso do negócio e, como tal, os *Contact Centers* devem atender às necessidades dos mesmos por forma a garantir a sua satisfação

É importante explorar algumas das tendências mais marcantes no mercado dos *Contact Centers*, analisar como é que essas mudanças estão a redefinir o atendimento ao cliente, a impulsionar a eficiência operacional das empresas, proporcionar experiências mais satisfatórias de forma bidirecional e por conseguinte moldar o futuro deste setor.



A empatia supera a eficiência no que toca à satisfação do cliente

O fator que mais impacta o cliente final e a sua satisfação relativamente ao atendimento do *Contact Center* é a **empatia** e a **personalização** dos serviços com base nos **seus interesses**. Na verdade, os agentes que são capazes de estabelecer uma conexão empática com os clientes têm o dobro do impacto na satisfação do mesmo, comparativamente aos baixos tempos de espera



Flexibilidade no regime de trabalho

Atualmente, a maior parte das organizações ainda continua a **adotar um regime de trabalho remoto**, com expectativas que tal tendência se mantenha nos próximos anos



Oferta de trabalho mais volátil e flexível

Devido à ampla gama de serviços, setores, e flutuação de procura associada a picos e sazonalidade no trabalho, os prestadores de serviços de *Contact Center* necessitam de uma **mão de obra flexível e qualificada** capazes de atender às **necessidades dos clientes** em qualquer momento



Uma experiência omnicanal não é *one-size-fits-all*

Os clientes almejam **interagir com as marcas através de múltiplos canais e que a mudança entre os mesmos seja *seamless***. É crucial que os operadores tenham em atenção a jornada do cliente para destacar os pontos de contacto críticos e quais as soluções que funcionam melhor em quais cenários e para quais segmentos. Reunir informações contínuas sobre o cliente é essencial para uma monitorização precisa do seu comportamento



Tecnologia como um complemento

O crescimento e integração exponencial de **novas tecnologias** não surge como substituto aos RH, mas sim um complemento às operações, automatizando tarefas mais rotineiras e contribuindo para a eficiência geral. Os RH mantêm a sua relevância fundamental, tendo a oportunidade de se concentrar em tarefas de **maior complexidade**



Business Process Outsourcing

Com as condições do mercado de trabalho, evidencia-se uma tendência em direção ao **BPO** na indústria, apresentando vantagens substanciais para as empresas, incluindo aprimorada **flexibilidade** e adaptabilidade na resposta às necessidades, **redução de custos**, ampliado **acesso** à força de **trabalho** e maior **competência** por parte dessa mão-de-obra

Caracterização do setor | Cadeia de valor da indústria em Portugal

Para efeitos do estudo, a seguinte cadeia de valor da indústria dos *Contact Center*, incluindo os intervenientes que a compõem, foi considerada para a captura do respetivo impacto económico

Este estudo foca-se na indústria de *Contact Center*, incluindo no seu âmbito de análise a cadeia de valor desde os fornecedores a montante até aos prestadores de serviços de *Contact Center* para a medição de impacto direto e indireto na economia. O estudo avalia também o impacto nos clientes, derivado da prestação de serviços desta indústria. O papel das atividades conexas, como associações e órgãos reguladores, é também realçado, uma vez que são organizações setoriais diretamente envolvidas na Indústria.

Cadeia de Valor da Indústria de *Contact Centers*, em Portugal

1 Órgãos Reguladores

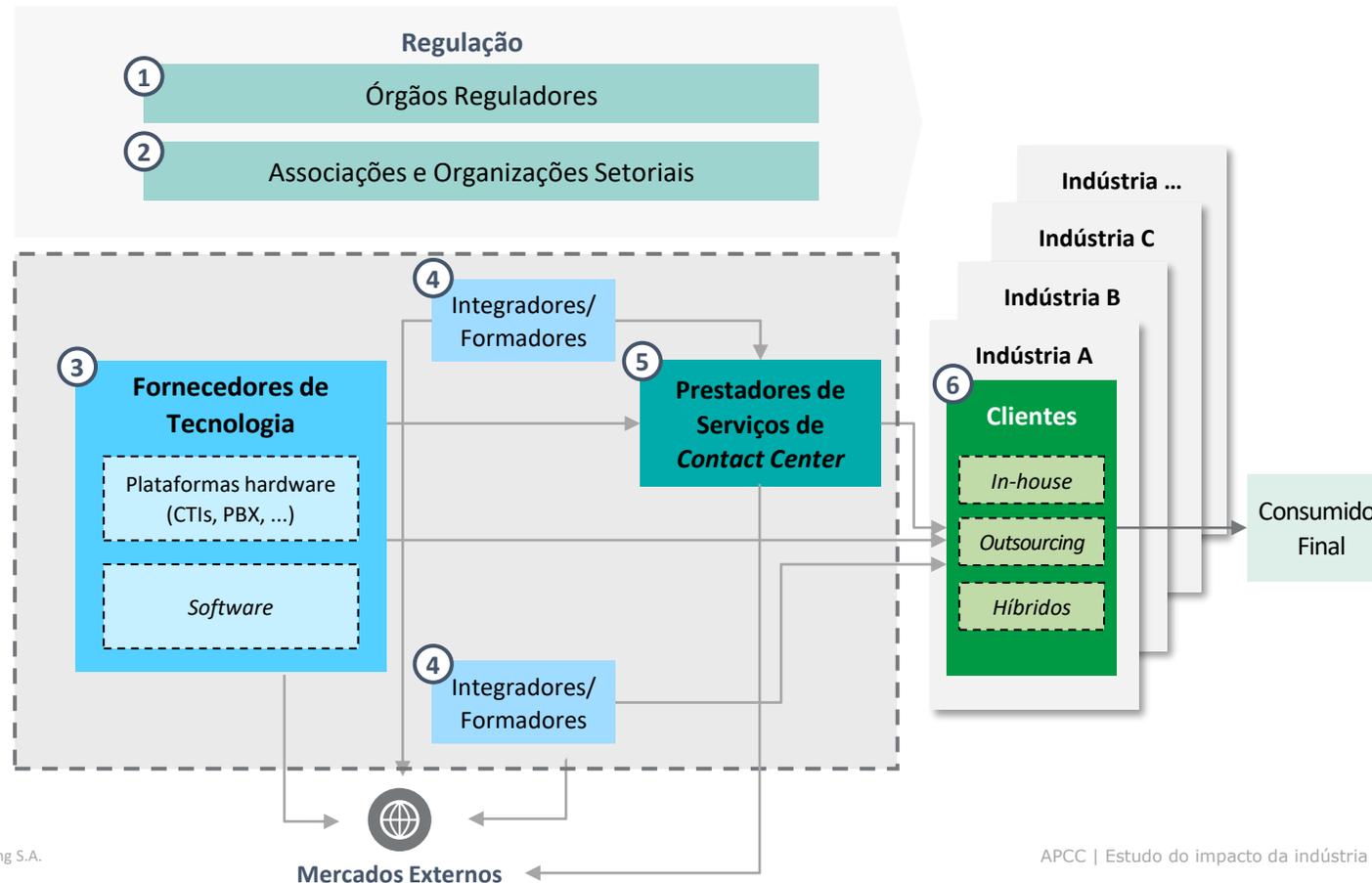
Estabelecimento de diretrizes e regulamentos das diversas indústrias, como a proteção dos direitos dos consumidores, privacidade de dados e conformidade com leis do trabalho

2 Associações e Organizações Setoriais

Representação e apoio dos interesses do setor, através da promoção de boas práticas, *network* e colaboração

3 Fornecedores de Tecnologia

Disponibilização de soluções tecnológicas, como por exemplo *software* de gestão de chamadas, sistemas de telefonia, soluções de análise de dados, e plataformas de *hardware*



4 Integradores/Formadores

Entidades responsáveis pela integração de soluções tecnológicas, suporte técnico, consultoria tecnológica e formação

5 Prestadores de Serviço de *Contact Center*

Gestão e prestação de serviços *outsourced* de *Contact Center*, como suporte ao cliente, venda e *upselling*, gestão de reclamações, entre outras atividades

6 Clientes

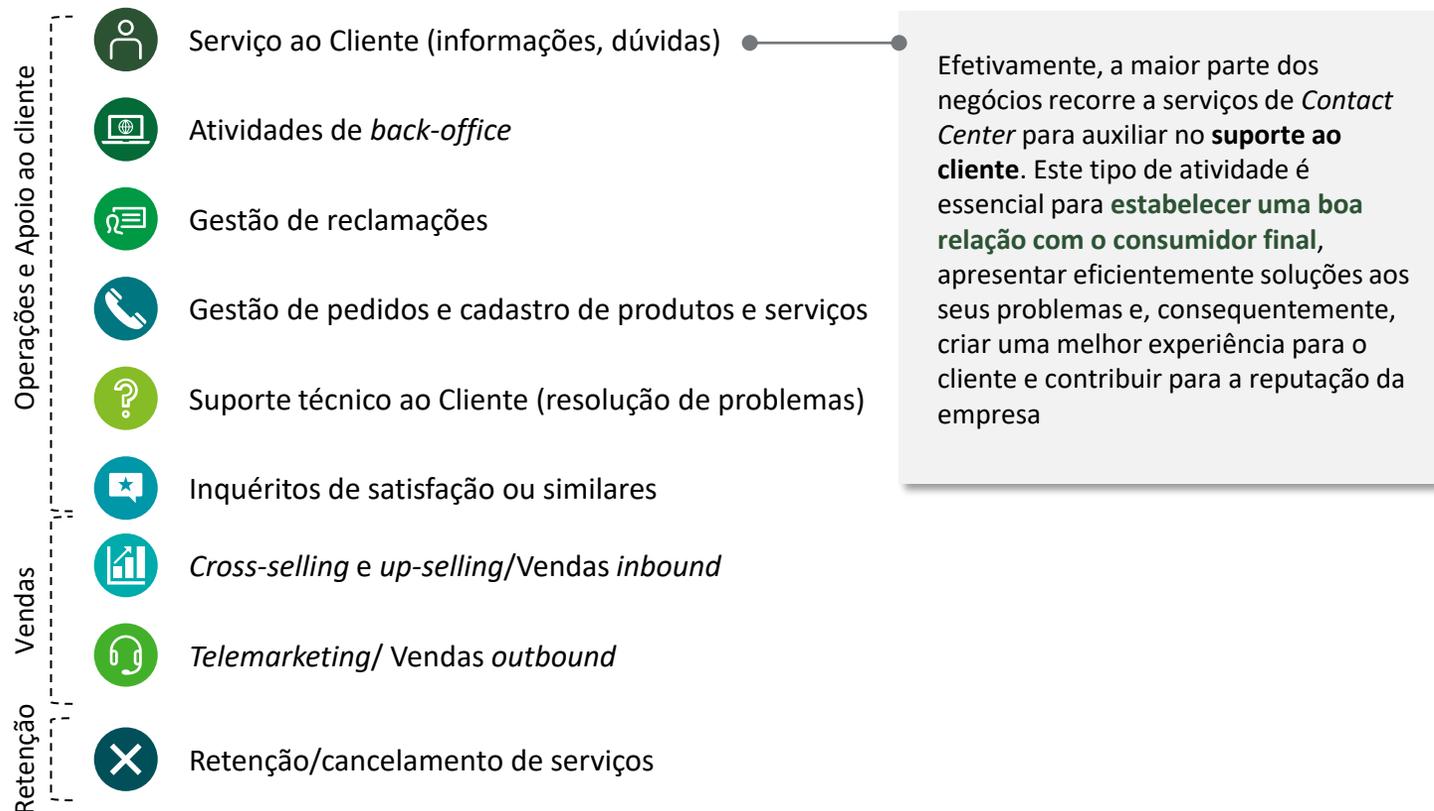
Empresas de diversos setores, como seguros, energia, telecomunicações, que fornecem serviços de *Contact Center in-house* e/ou fazem *outsourcing* dos mesmos para diversos fins: vendas, retenção de clientes, linha de apoio e suporte, entre outros

Caracterização do setor | Principais funções dos *Contact Centers* em Portugal

Os *Contact Centers* apresentam uma grande variedade de serviços e canais disponibilizados, sendo que o serviço ao cliente continua a ser a função com maior o peso no mercado, tal como o telefone como meio de comunicação

Num mundo cada vez mais direcionado para o atendimento ao cliente e o melhoramento da experiência do consumidor, os *Contact Centers* continuam a desempenhar um papel crucial no sucesso empresarial. Estes serviços são necessários para estabelecer e manter uma comunicação eficaz entre as empresas e os seus clientes, bem como promover a satisfação do cliente, resolver problemas e até mesmo impulsionar novas vendas.

Principais funções asseguradas pelos *Contact Centers*



Canais disponibilizados pelo *Contact Center* ao Cliente



Os *Contact Centers* disponibilizam vários canais de contacto, sendo que muitos deles oferecem serviços multicanais. É expectável que o telefone seja o meio mais utilizado, no entanto, surge a necessidade de adequar o canal ao tipo de consumidor que a empresa quer atingir. É importante adotar uma estratégia de **right-channeling**, por forma a corresponder às expectativas e necessidades do cliente final

Fonte: Estudo de Caracterização e Benchmarking da APCC 2023, entrevistas realizadas com *key players* da indústria de *Contact Centers*

04

Impacto na Economia

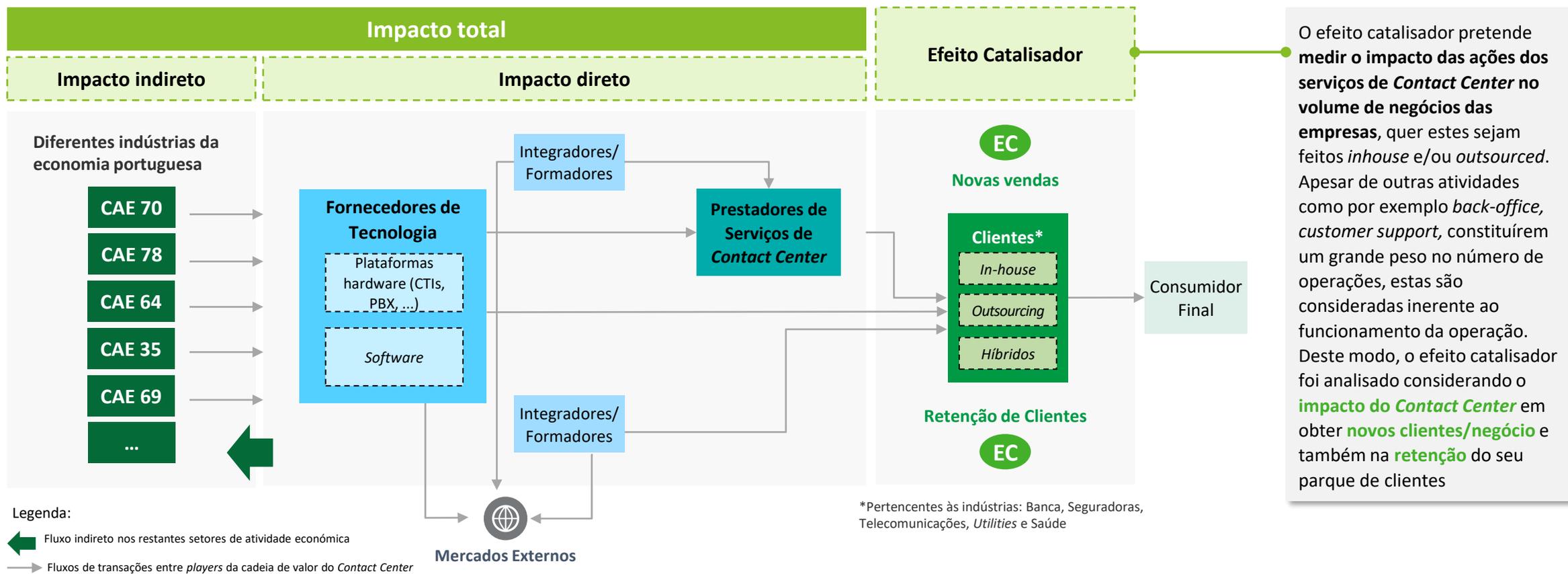


Impacto na Economia | Impacto direto, indireto e efeito catalisador

O presente estudo mede a contribuição direta e indireta que os *players* da cadeia de valor de *Contact Center* têm na economia e também a criação de valor que esses trazem ao cliente, denominado como efeito catalisador

O impacto total da indústria de *Contact Centers* na economia nacional é composto por dois elementos distintos: o **impacto direto** e **indireto**, isto é, a criação direta de valor na economia através da procura final dos elementos que compõem a cadeia de valor e como resultado dessas mesmas operações, a criação indireta de valor nos restantes setores de atividade impactados a montante. Adicionalmente, considerou-se a análise do **efeito catalisador** nos clientes, como métrica relevante no impacto económico, de forma a medir o contributo e valor que as atividades de *Contact Center* têm para as empresas e indústrias a jusante.

Distribuição do impacto económico gerado pela cadeia de valor da indústria de *Contact Centers* e restantes setores da economia



Impacto na Economia | Metodologia

O impacto económico da indústria de *Contact Centers* foi estimado com recurso à matriz input-output do INE, tendo em consideração os volumes de negócio, internos e externos, gerados em Portugal

Para avaliar o impacto de uma indústria na economia, é necessário conhecer os intervenientes relevantes no negócio (esquematizados na cadeia de valor supramencionada) e contabilizar não só os fluxos financeiros internamente entre eles (contexto do Mercado Português), mas também com o Mercado Externo para, desta forma, conhecer o efeito direto e indireto nas indústrias a montante da cadeia de valor. O conceito de efeito catalisador foi introduzido, desta feita para uma tentativa de análise mais objetiva de um ângulo de análise normalmente desafiante, relacionado com o valor percecionado que os clientes de uma determinada indústria podem obter pela utilização de um conjunto de produtos ou serviços.

Impacto direto e indireto

- Metodologia de análise com recurso à **Matriz input-output do INE**, introduzida pelo economista Wassily Leontief, que estima a cadeia de efeitos indiretos decorrente das relações de produção e consumo existentes entre setores de atividade
- Cálculo dos *inputs* com base em **dados reais representativos do setor da indústria de Contact Centers**, abrangendo a totalidade das respetivas compras de bens, serviços, trabalho e capital
- Estimativa de **multiplicadores do PIB com base na produção gerada noutros setores de atividade**, como consequência das compras e investimentos realizados pela indústria de *Contact Centers* (impacto indireto)



Contribuição Direta

Criação direta de valor na economia através dos volumes de negócio da indústria dos *Contact Centers* ao longo da cadeia de valor

- **Produção** gerada pelos *players* diretos de indústria *Contact Centers*
- **Emprego direto** gerado



Contribuição Indireta

Criação indireta de valor nos setores de atividade impactados ao longo da cadeia de valor da indústria dos *Contact Centers*. Este efeito é mensurável através de indicadores como:

- **Consumo** de recursos das atividades a montante
- **Emprego indireto e induzido** gerado pelas relações intersetoriais ao longo da cadeia de valor

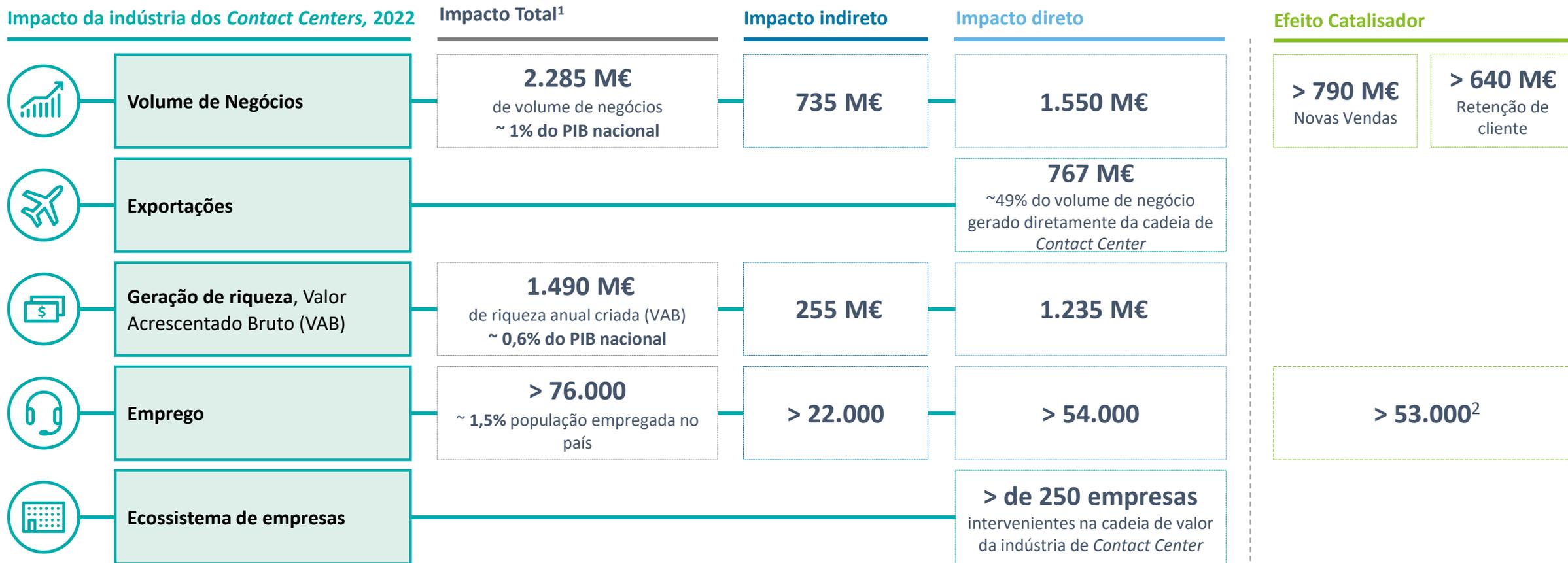
Efeito catalisador

- Metodologia **bottom-up** de análise por *players* de setor, informação financeira e afinidade de modelos de análise por indústria, ponderados com análise empírica de *inputs* por inquérito, e complementado com entrevistas a SMEs
- Aplicação **top-down** para *subset* de indústrias

Impacto na Economia | Resultados principais

A indústria de *Contact Centers* tem um impacto de €2.3 mil milhões no volume de negócios da economia portuguesa e contribui para a geração de mais de 76.000 postos de emprego

Os impactos económicos gerados pelo setor de *Contact Centers* não se circunscrevem apenas à criação direta de valor na economia nacional através do seu volume de negócios, importa também analisar o impacto indireto que os *players* envolvidos geram noutras indústrias que, somado ao impacto direto supramencionado, gera o efeito total que os *Contact Centers* têm na economia portuguesa.



Fonte SABI; INE; PORDATA; Análise Deloitte | ¹ Soma do impacto direto e indireto na restante economia (contribuição indireta) | ² Aproximação baseada nos valores financeiros projetados do efeito catalisador das indústrias a jusante

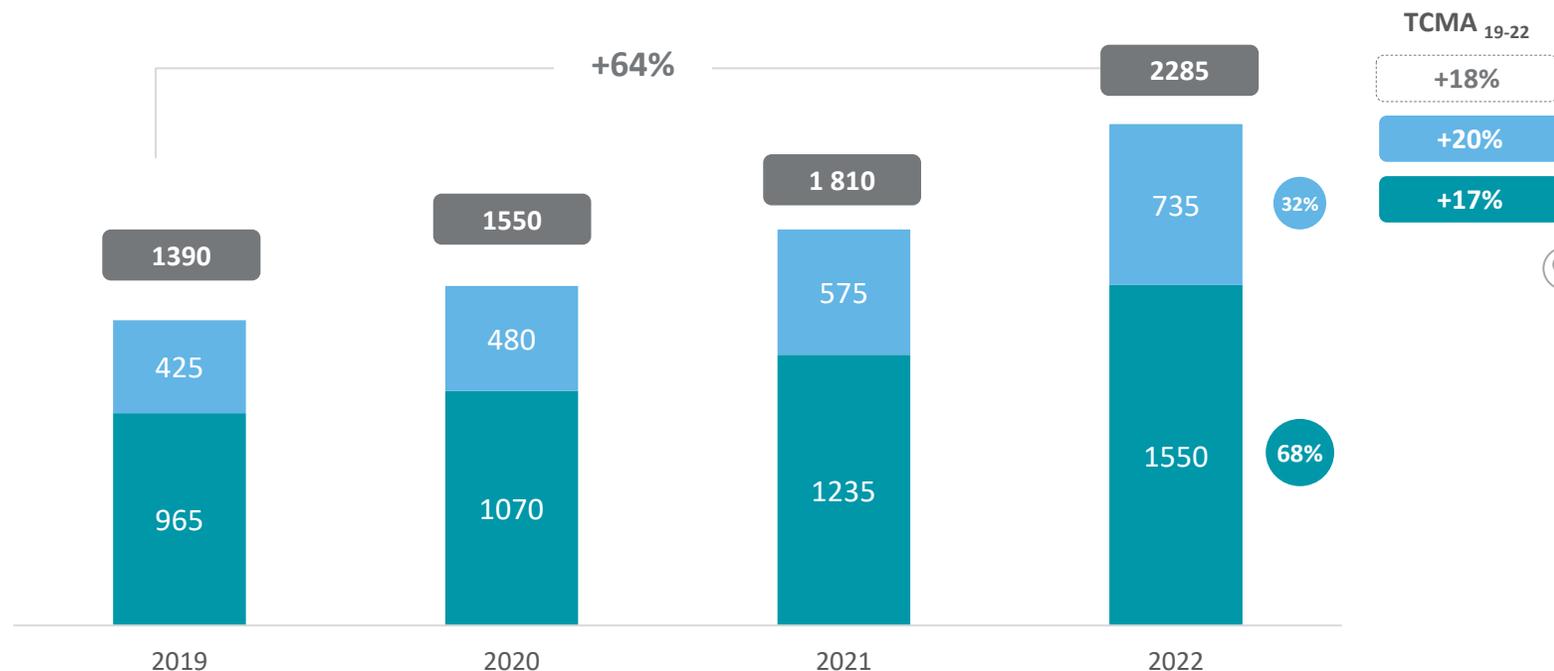
Impacto na Economia | Impacto no Volume de Negócios

Em termos de volume de negócios, em 2022, o impacto total da indústria de *Contact Center* foi superior a 2.2 mil milhões de euros, produzindo cerca de 1.5 mil milhões de euros de impacto direto

O volume de negócios representa todo o influxo de capital que as empresas registam anualmente e, por isso, torna-se relevante analisar a produção da indústria, como um todo, e dos intervenientes na cadeia de valor, em particular. O gráfico abaixo reflete o balanço anual entre contribuição direta e indireta, sendo que esta segunda refere-se ao efeito indireto nos restantes setores da economia portuguesa.

Evolução do Volume de Negócios na indústria de *Contact Centers*

(Volume de Negócios a preços correntes, em milhões de €)



O **volume de negócios** da indústria de *Contact Centers* como um todo evoluiu significativamente, cerca de **64%**, desde 2019 a 2022, com um crescimento médio anual de **18%**

O **impacto direto** representa o maior peso no volume de negócios total, com cerca de **1.550 milhões de euros**, enquanto que o **impacto indireto** representa aproximadamente **735 milhões de euros**

Impacto direto Impacto indireto Impacto total

Fonte SABI; INE; Análise Deloitte

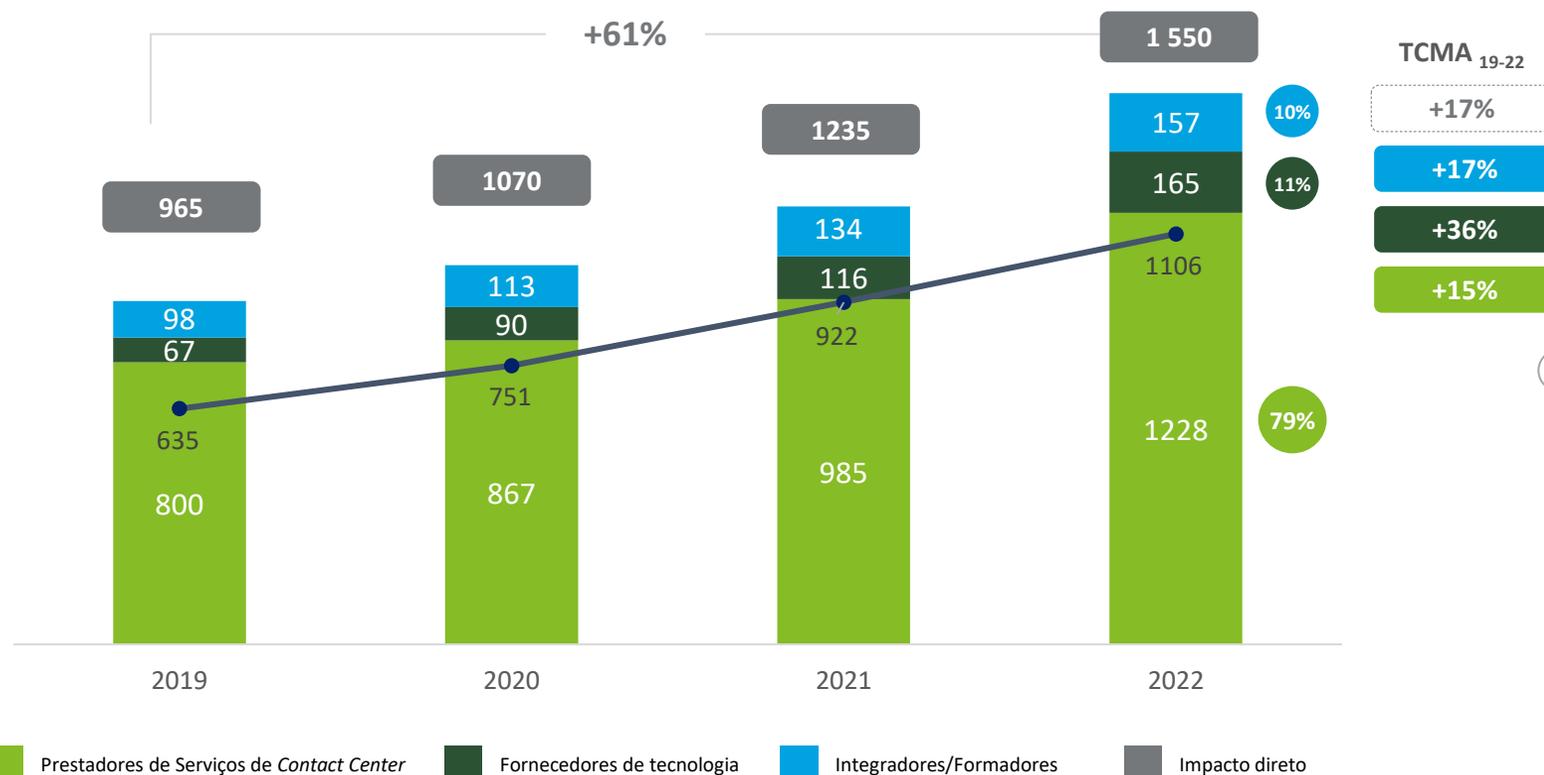
Impacto na Economia | Impacto direto no Volume de Negócios por *player*

A indústria de *Contact Centers* produziu 1.5 mil milhões de euros de impacto direto, com especial relevância para os prestadores de serviço que representam cerca de 79% dessa produção

Efetivamente, as empresas prestadoras de serviços de *Contact Centers* são as que mais contribuem para o volume e crescimento desta indústria. Os fornecedores de tecnologia e os integradores e formadores, possuem tipicamente uma porção mais reduzida do seu negócio alocada a esta indústria, pelo que o impacto destes *players* em termos económicos globais é menos significativa, face a outros.

Evolução do impacto direto no Volume de Negócios por *player* na indústria de *Contact Centers*

(Volume de Negócios a preços correntes, em milhões de €)



O **volume de negócios** da indústria evoluiu cerca de **61%** durante o período em análise, com um crescimento médio anual de **17%**, crescimento esse que é **cerca de 3 vezes superior** ao do mercado mundial

Os **prestadores de serviços de *Contact Center*** são os **principais contribuintes** na cadeia de valor, totalizando um volume superior a **1.2 mil milhões de euros**

Todos os *players* da cadeia de valor apresentam crescimentos significativos e consideráveis entre 2019 e 2022, apresentando uma **tendência positiva** para o mercado no futuro

Fonte SABI; INE; Análise Deloitte

—●— Volume de Negócios das empresas categorizadas com o CAE 82200

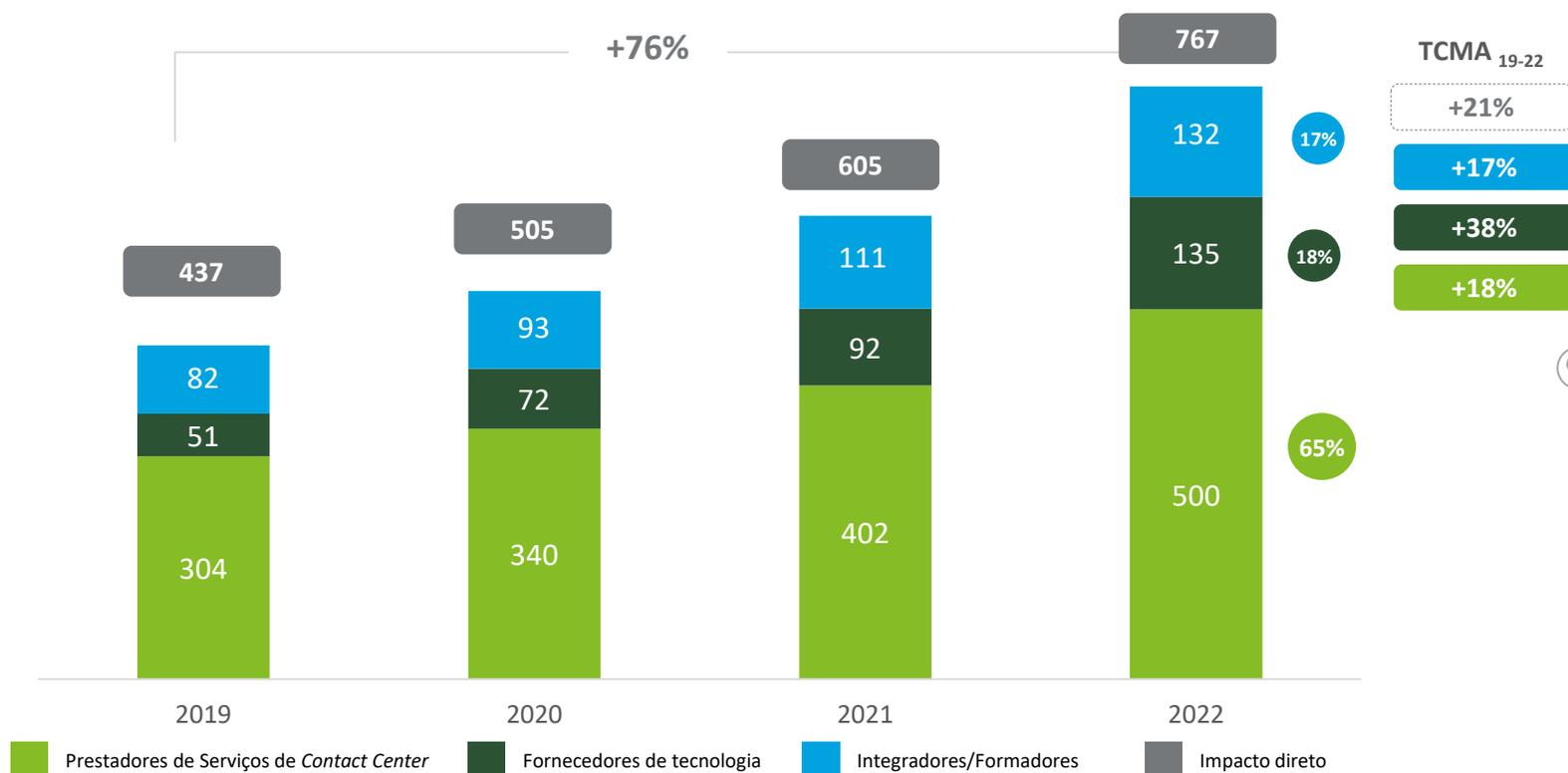
Impacto na Economia | Impacto nas Exportações

A cadeia de valor de *Contact Center* representou um total de €767 milhões de exportações no ano 2022, com crescimento acentuado por parte dos fornecedores de tecnologia e também dos prestadores de serviço

O volume de negócios externos é também analisado e contabilizado no impacto direto da indústria de *Contact Center*. As relações e serviços prestados com o mercado estrangeiro, apresentam um peso significativo que tem vindo a crescer ao longo dos anos, demonstrando a evolução e expansão da indústria.

Evolução das Exportações na indústria de *Contact Centers*

(Exportações a preços correntes, em milhões de €)



Em 2022, as **exportações** da indústria ascenderam a **767 milhões de euros**

O valor total das exportações contabiliza aproximadamente **49%** do volume de negócios da indústria dos *Contact Center*

Com um **crescimento médio anual** superior a **20%** 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

Fonte SABI; Análise Deloitte

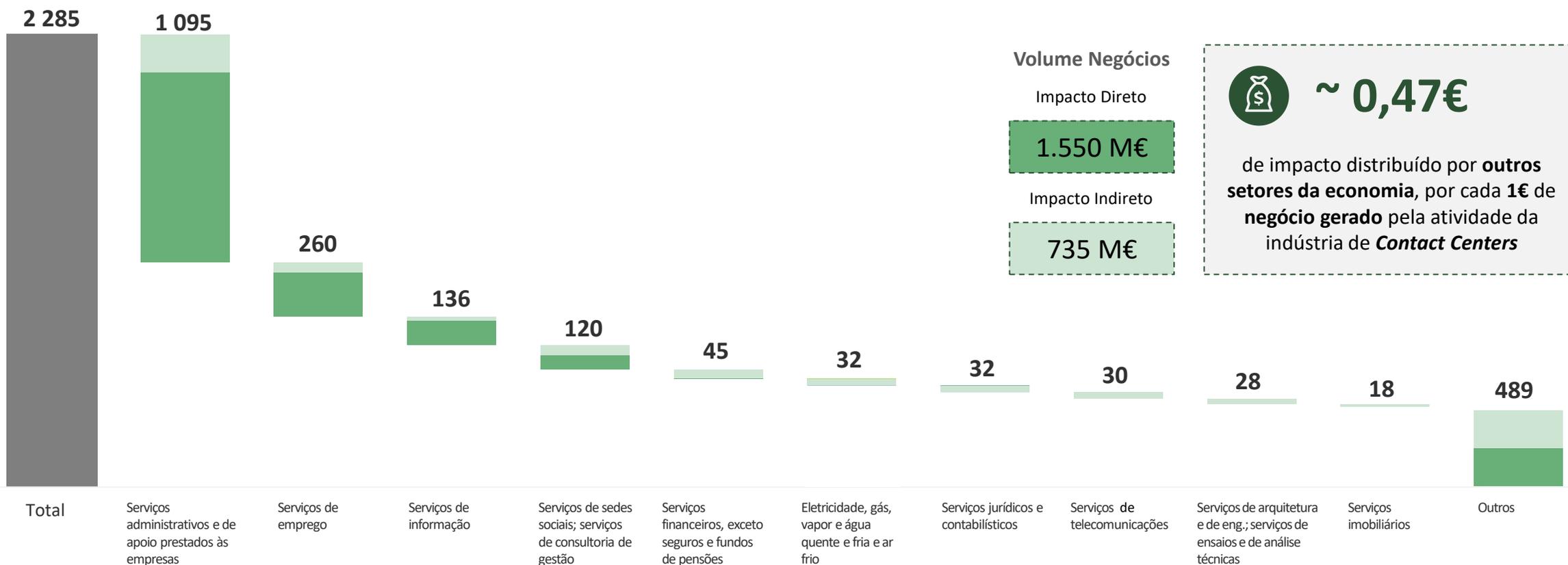
Impacto na Economia | Impacto por atividade económica (CAE)

Em 2022, para além do impacto direto já analisado, o impacto indireto da indústria de *Contact Centers* gerado nos vários setores da economia portuguesa em termos de volume de negócios ascendeu a 735 milhões de euros

O valor gerado pelos intervenientes da cadeia de valor da indústria de *Contact Center* produz efeitos noutros setores da economia portuguesa. Este efeito é distribuído por diferentes códigos de atividade económica (CAE), representando o impacto que a produção dos *players* de *Contact Centers* teve em cada setor.

Distribuição do impacto direto e indireto da indústria de *Contact Centers* na produção dos diversos setores de atividade económicos

(Volume de negócios, em milhões de €)



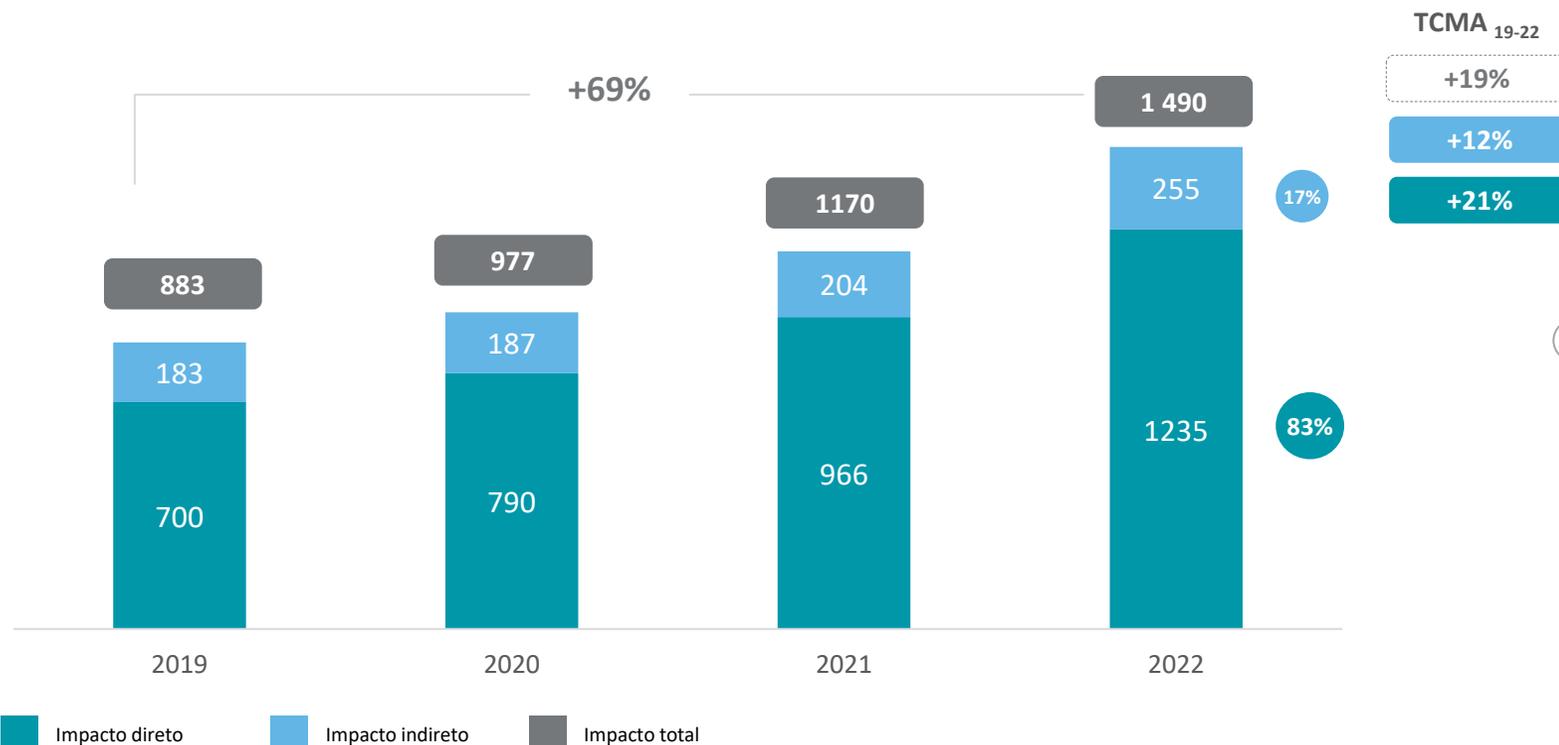
Impacto na Economia | Impacto no Valor Acrescentado Bruto

Em 2022, o impacto total da indústria de *Contact Center* no VAB foi cerca de 1.5 mil milhões de euros, com um impacto direto de 1.2 mil milhões de euros e um crescimento médio anual significativo de 19%

A cadeia de valor da indústria dos *Contact Centers* é caracterizada pela interação de diferentes tipos de *players*, o que explica a contribuição significativa que esta indústria tem para o valor acrescentado bruto (VAB) da economia portuguesa como um todo, e da indústria das atividades administrativas e serviços de apoio, em particular, pois é dentro desta indústria que o CAE dos serviços de *Contact Center* está categorizado.

Evolução do VAB na indústria de *Contact Centers*

(VAB a preços correntes, em milhões de €)



Entre 2019 e 2022, a indústria viu um aumento notável de **69%** na riqueza total gerada pela indústria de *Contact Center*, com um crescimento médio anual de **19%** durante o período estudado

O **impacto direto** representa o maior peso para o VAB total, com cerca de **1.235 milhões de euros**, enquanto que o **impacto indireto** representa 17% da totalidade, com um valor de **255 milhões de euros**

Fonte SABI; INE; Análise Deloitte

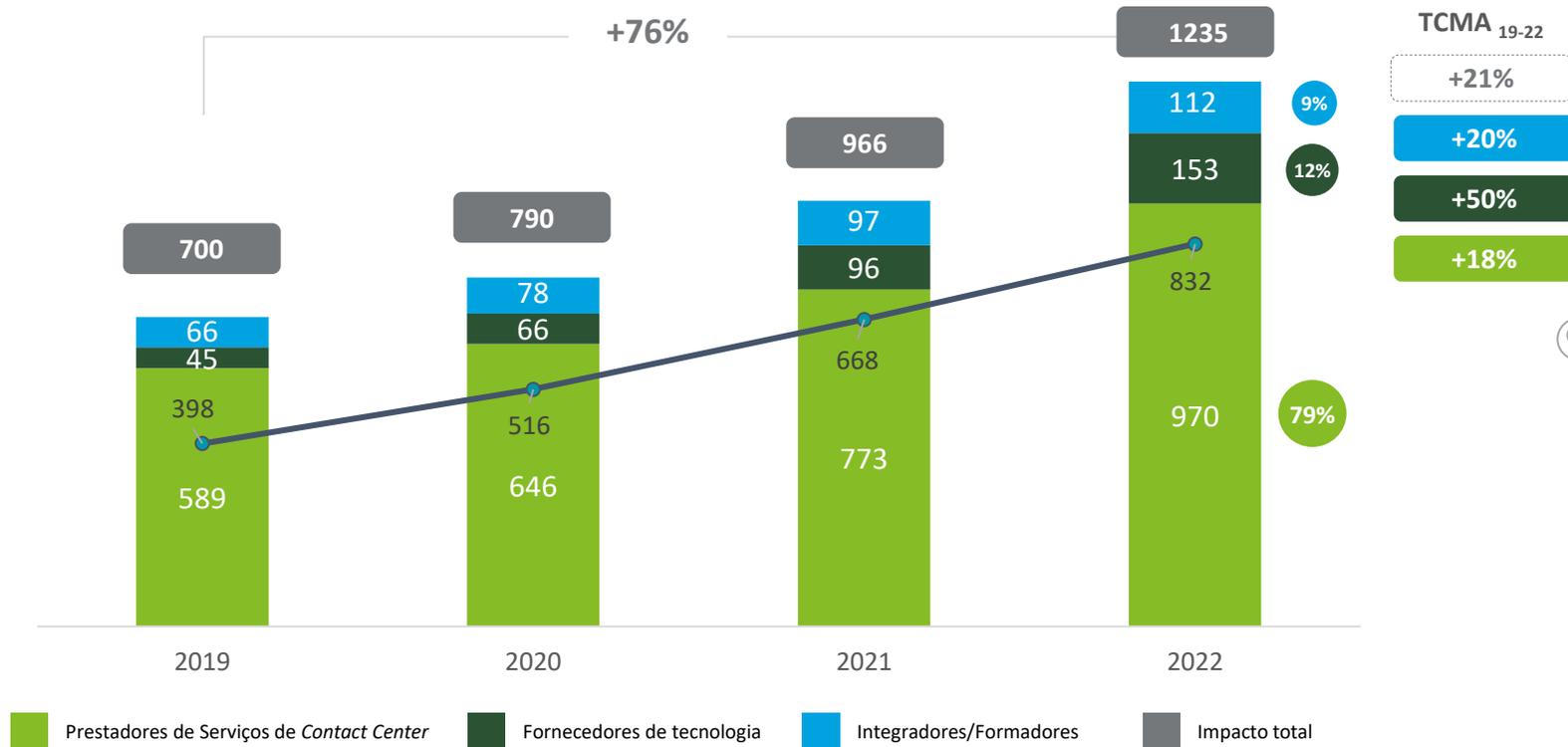
Impacto na Economia | Impacto direto no Valor Acrescentado Bruto por *player*

Em 2022, o impacto direto da indústria de *Contact Centers* no VAB situou-se em aproximadamente 1,2 mil milhões de euros, dos quais 78% correspondem aos valores gerados pelos prestadores de serviço

Os prestadores de serviços de *Contact Centers* assumem um papel preponderante na geração de riqueza, uma vez que são compostos por empresas com volumes de faturação significativos quase na sua totalidade atribuídos à indústria em questão. Contudo, a contribuição dos fornecedores de tecnologia também tem evoluído de forma significativa no período em análise.

Evolução do impacto direto no VAB por *player* na indústria de *Contact Centers*

(VAB a preços correntes, em milhões de €)



A **riqueza anual gerada** pela indústria cresceu cerca de **76%** entre 2019 e 2022, a um ritmo médio anual de **21%** durante o período em análise

O VAB da indústria de *Contact Centers* é responsável por cerca de 16% da riqueza gerada pela indústria das atividades administrativas e serviços de apoio em Portugal, correspondendo a **1,2 mil milhões de euros em 2022**

Os **prestadores de serviços de Contact Center** destacam-se como os principais contribuintes para a geração de riqueza em 2022, representando cerca de **79%** da totalidade. Notavelmente, os **fornecedores de tecnologia** demonstram o maior crescimento no período analisado, aproximadamente **50%**

Fonte SABI; INE; Análise Deloitte

—●— VAB das empresas categorizadas com o CAE 82200

Impacto na Economia | Efeito catalisador (1/2)

A análise do efeito catalisador considerou o volume de novas vendas e de retenção de clientes resultante da prestação de serviços de *Contact Centers*, com foco nas indústrias em que esse impacto é mais pronunciado

Os serviços de *Contact Center* desempenham diversas funções possíveis e exercem influência significativa nas empresas, seja no que diz respeito à satisfação do cliente ou à otimização de processos, entre outros aspetos. No processo de avaliação desse impacto, examinamos as métricas associadas a novas vendas e à retenção de clientes, com particular ênfase nas indústrias em que esse impacto é mais proeminente, tais como a indústria bancária, de seguros, de telecomunicações, *utilities*, área da saúde, comércio e correios.

Peso das atividades de *Contact Center* por indústria, em Portugal

	Efeito catalisador		Operações e apoio ao cliente
	Novas vendas	Retenção de clientes	
Bancária			
Seguradoras			
Telecomunicações			
Utilities			
Saúde			
Comércio			
Correios			

Legenda: Alto Médio Baixo

Fonte Análise Deloitte

Pilares na análise do efeito catalisador

Número de posições



Identificação das empresas e indústrias que representam um **elevado número de recursos humanos** alocados à área de *Contact Center*

Operação



Análise comparativa entre empresas prestadoras de serviços, em que a **monitorização** e investimento no **crescimento da base de clientes** é evidenciada, e empresas especializadas em vendas de produtos, na qual o foco a área de *Contact Center* centra-se nas atividades de apoio ao cliente, e *back-office*

Funcionalidade do *Contact Center*



Estudo intersectorial da **natureza das operações** das empresas, com objetivo de analisar e distinguir a **finalidade e impacto** dos serviços de *Contact Center* nos seus negócios, em particular nas áreas de **vendas e retenção** de clientes

Impacto na Economia | Efeito catalisador (2/2)

O efeito catalisador da indústria de *Contact Centers* nas novas vendas dos clientes finais é de pelo menos €792 milhões no ano de 2022 e €638 milhões na ação de retenção

Para além dos impactos diretos e indiretos analisados e previamente apresentados, é importante estudar e quantificar a contribuição que a indústria dos *Contact Centers* tem na criação de valor no cliente final. De entre as diversas funções desempenhadas pelos prestadores de serviços desta indústria, o cálculo do efeito catalisador foi direcionado para as novas vendas e retenção de clientes.

Rúbricas de análise do efeito catalisador na indústria de *Contact Centers*

1

As atividades desempenhadas pelos *Contact Centers* que resultam na **aquisição de novos clientes** têm um impacto direto na métrica de *net adds*¹ e, por consequência, novas receitas para a Empresa e Indústria

2

Por outro lado, a estratégia de **retenção**, embora seja de elevada importância para a manutenção de clientes e para preservar seu valor dentro da empresa, não gera um aumento direto na perspetiva da indústria, uma vez que os clientes já estão incorporados no mercado, focando-se na preservação de valor. Situações de mudanças alteraram tipicamente a distribuição entre os diversos prestadores de serviços disponíveis

Efeito Catalisador na indústria de *Contact Centers* (2022)

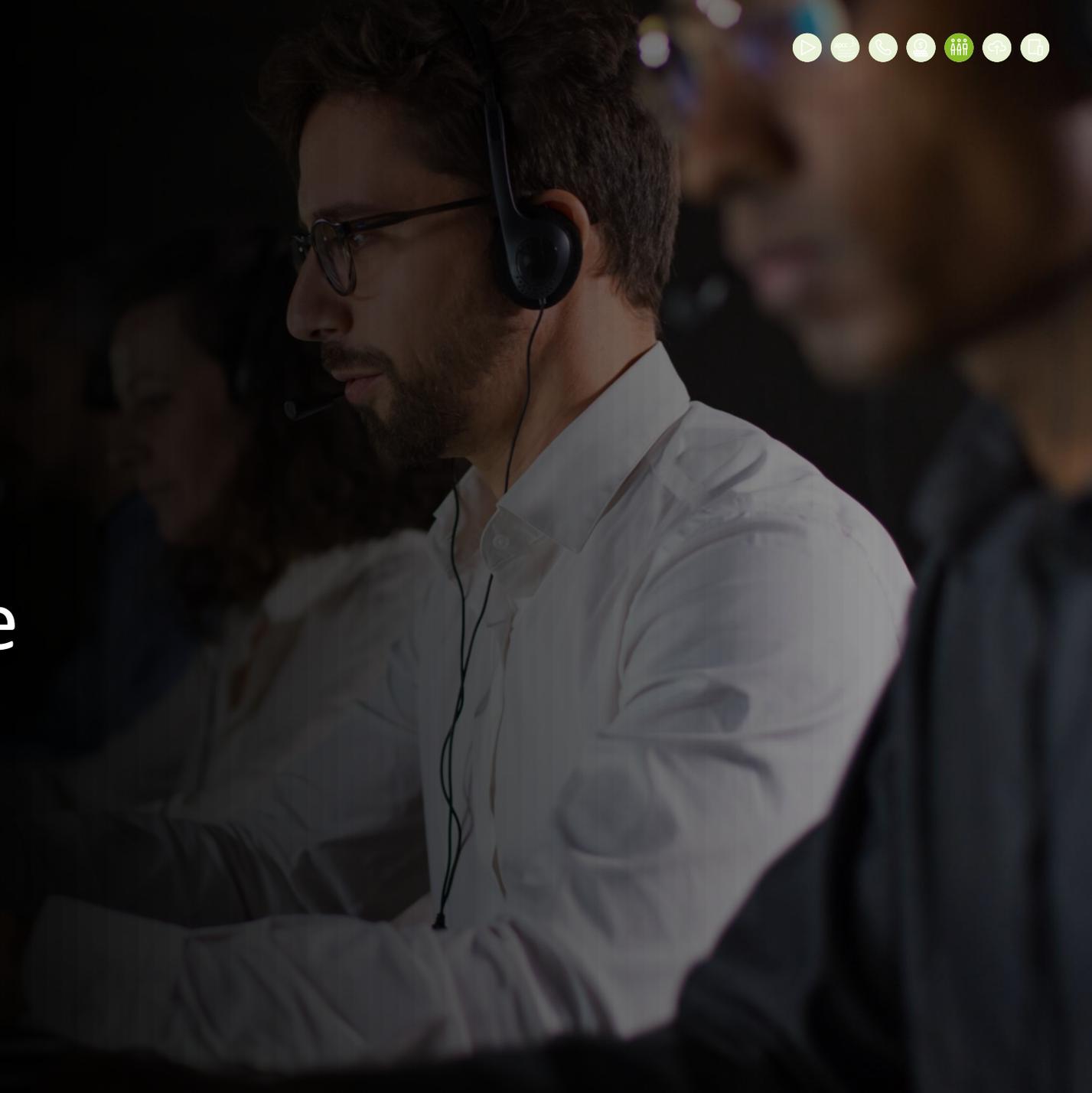


¹*Net adds* é a diferença entre a base de clientes medida em termos de acessos no final do período e no início do período

Fonte SABI; INE; Análise Deloitte

05

Impacto na Sociedade



Impacto na Sociedade | Caracterização do Emprego em *Contact Center*

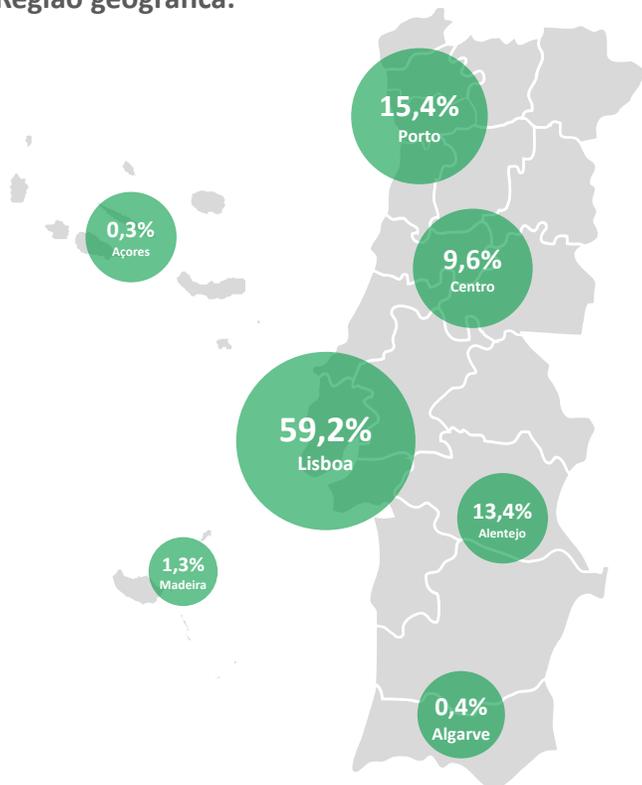
A indústria de *Contact Centers* é um setor de empregabilidade elevada na região de Lisboa na faixa etária entre os 25 e os 40 anos e com o ensino secundário completo, adotando maioritariamente um regime que inclua trabalho remoto

A grande concentração das massas laborais está inegavelmente distribuída por Lisboa e Porto, no entanto, é relevante analisar como se encontra o restante repartido pelo resto do país, bem como as qualificações dos colaboradores e o regime de trabalho dos mesmos.

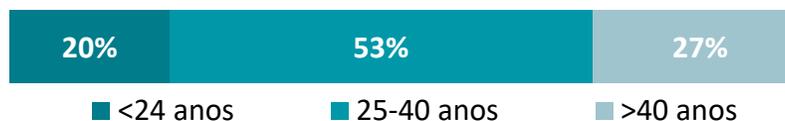
Caracterização dos colaboradores da indústria de *Contact Centers* por....

[2022; %]

Região geográfica:



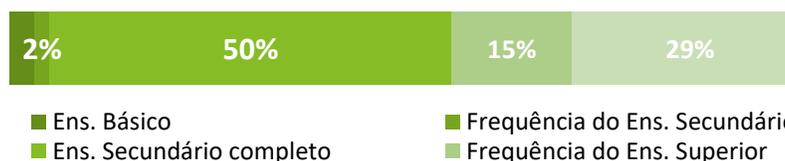
Idade dos Operadores:



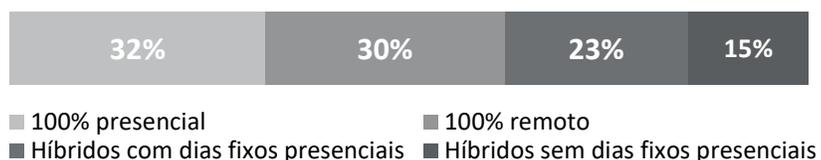
Idade dos Supervisores:



Distribuição por Grau de Ensino:



Regime de Trabalho:



É inegável o impacto que a pandemia do Covid-19 teve nas várias atividades económicas, e a indústria dos *Contact Centers* não foi exceção. A **tendência do teletrabalho**, impulsionada em 2020, continua a ser cada vez mais adotada pelas empresas. Isto é visível na indústria de *Contact Centers* uma vez que este regime de trabalho representa, aproximadamente, o **mesmo peso que o trabalho presencial**

Além disso, é importante ressaltar que a **flexibilidade** do trabalho remoto contribuiu significativamente para a capacidade de **deslocamento** dos trabalhadores para **diversas regiões de Portugal**, algo que ajuda a promover a **satisfação** dos mesmos. Em paralelo ao crescente setor turístico, observa-se uma crescente **diversidade de nacionalidades** representadas entre os trabalhadores empregados em Portugal na indústria

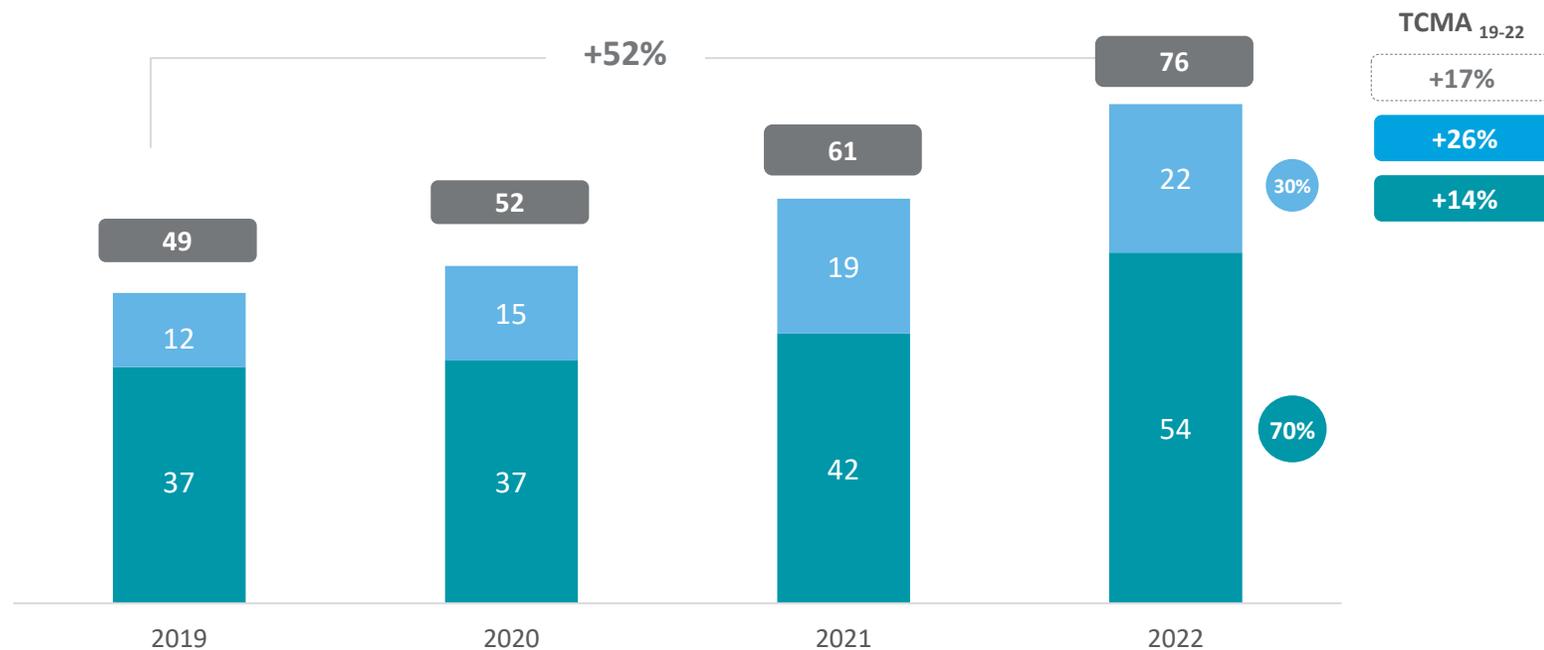
Impacto na Sociedade | Impacto no Emprego

Em 2022, a indústria de *Contact Centers* contribuiu com a criação de mais de 76 mil postos de trabalho na economia portuguesa, evidenciando um notável crescimento anual

Apesar dos avanços tecnológicos que a indústria dos *Contact Centers* tem vindo a adotar, a relevância de manter capital humano no atendimento ao cliente mantém-se de extrema importância na satisfação do cliente. Importa, por isso, avaliar como tem evoluído a mão-de-obra alocada a esta indústria, bem como a que é gerada, ainda que de forma indireta, nos restantes setores da economia portuguesa

Evolução do Emprego na indústria de *Contact Centers*

(Nº de Pessoas ao Serviço, milhares)



Em 2022, a indústria de *Contact Center* gerou **76.000 postos** de trabalho, estando naturalmente a maior parte associada a *players* que contribuem diretamente para esta indústria

Desde 2019 a indústria impulsionou a criação de cerca de 26.000 novos postos de trabalho, representando um **aumento de cerca de 61%**

Impacto direto Impacto indireto

Fonte SABI; INE; Análise Deloitte

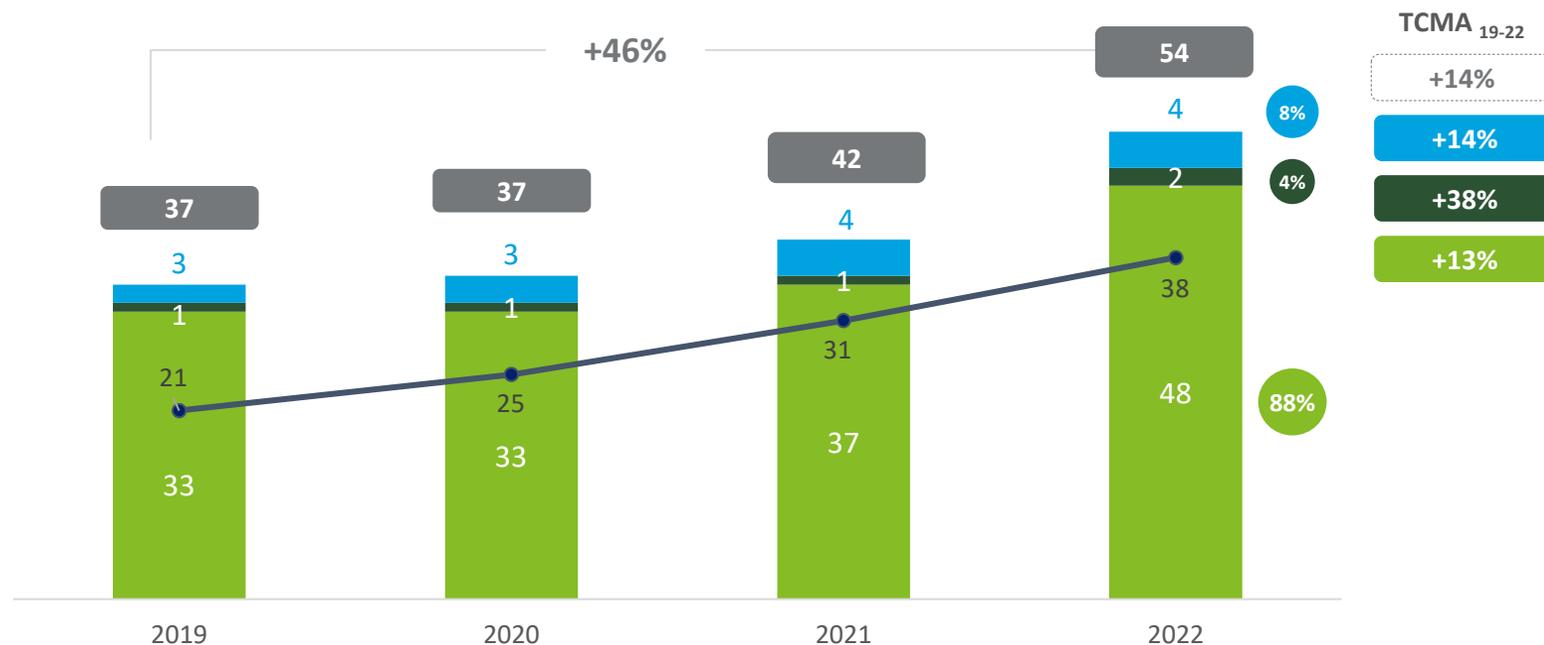
Impacto na Sociedade | Impacto direto no Emprego por *player*

A indústria de *Contact Centers* criou de forma direta mais de 54 mil postos de trabalho na economia portuguesa, sendo que desses, maioria é representado pelos prestadores de serviço de *Contact Center*

Os prestadores de serviços de *Contact Center* são os *players* que mais contribuem de forma significativa para o crescimento do emprego na indústria de *Contact Centers*. No entanto, de salientar que os fornecedores de tecnologia estão a ganhar tração no crescimento de postos de trabalho nesta indústria. Assim, prevê-se uma contínua evolução da mão-de-obra participativa na indústria de *Contact Centers*.

Evolução do impacto direto no Emprego por *player* na indústria de *Contact Centers*

(Nº de Pessoas ao Serviço, milhares)



Em 2022, a indústria de *Contact Center* gerou acima de **54 mil** postos de trabalho, estando maioria alocados aos prestadores de serviço

Apesar do peso visível dos prestadores de serviço, é notável o crescimento acentuado demonstrado pelos **fornecedores de tecnologia**, com um crescimento médio anual de **38%** no período de análise

■ Prestadores de Serviços de *Contact Center*
■ Fornecedores de tecnologia
 ■ Integradores/Formadores
 ■ Impacto direto

Fonte SABI; INE; Análise Deloitte

—●— Pessoal ao serviço para as empresas categorizadas com o CAE 82200

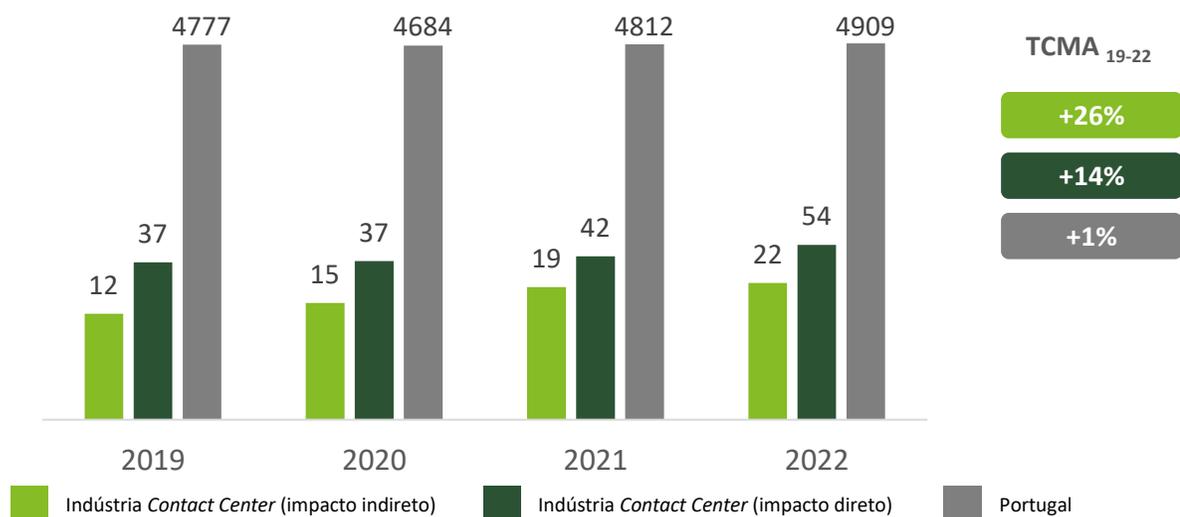
Impacto na Sociedade | Evolução do Emprego e da Produtividade

O número de pessoas empregadas na indústria de *Contact Centers* está a crescer a um ritmo acentuado e substancialmente superior ao crescimento anual do emprego nacional

Relativamente à evolução do emprego, é visível que o setor de serviços de *Contact Center* está a crescer com um ritmo superior às restantes indústrias da economia. Contudo, a produtividade aparente da indústria de *Contact Center* nacional, medida pelo índice Valor Acrescentado Bruto por trabalhador, demonstra que o mesmo ainda se posiciona de modo pouco favorável face à média nacional, revelando o seu potencial de crescimento.

Evolução do Emprego em Portugal e da indústria de *Contact Centers*

(Nº de pessoas empregadas, milhares)

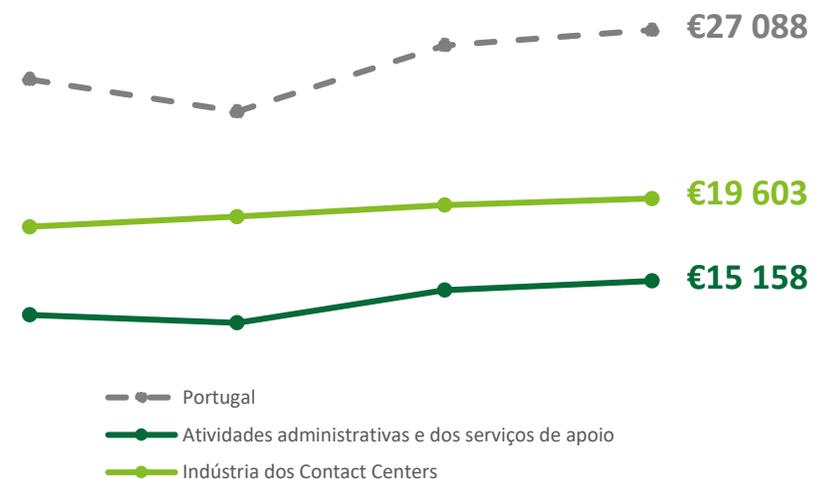


Em 2022, aproximadamente **5 milhões de pessoas estavam empregadas a nível nacional**. No período de análise, entre 2019 e 2022, a evolução tem sido reduzida, com um crescimento inferior a 1%. Por outro lado, analisando a indústria de *Contact Center*, vemos um **crescimento acentuado** a nível de empregabilidade direta e indireta do setor, com valores superiores a 14% e 26%, respetivamente. Deste modo, o setor de serviços de *Contact Center* assume particular destaque pelo seu **crescimento a um ritmo superior face aos restantes setores da economia**

Fonte SABI; INE; PORDATA; Análise Deloitte

Produtividade aparente da indústria de *Contact Centers*

(VAB por trabalhador)

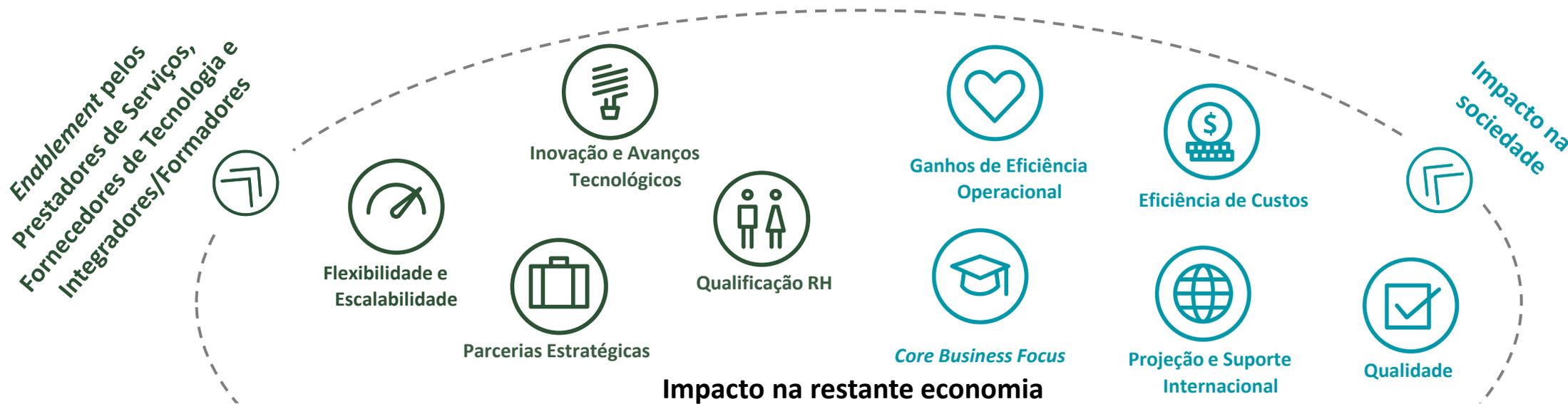


A **produtividade aparente** da indústria de *Contact Centers* é cerca de **29%** superior à média da indústria atividades administrativas e dos serviços de apoio nacional, sendo **38%** inferior à média nacional

Impacto na Sociedade | Efeitos alargados na economia

A utilização de serviços especializados de *outsourcing* pela indústria de *Contact Center* podem traduzir-se em vários ganhos intangíveis ou imateriais que contribuem de uma forma muito positiva para o sucesso e crescimento global de outras indústrias

Estes ganhos imateriais, embora menos quantificáveis do que benefícios financeiros diretos, podem ter um impacto profundo no sucesso a longo prazo de uma empresa, das sua competitividade no mercado, e da capacidade de se adaptar a um ambiente comercial muitas vezes desafiante e em continua mudança.



- A indústria de *Contact Centers* é uma indústria marcada por um **elevado dinamismo, inovação e inclusão**. Estas características irão não apenas **fortalecer a rede de *players*** capaz de dar resposta às necessidades da indústria, mas também gerar um **impacto alargado a outros setores**, como por exemplo na integração de novas tecnologias, partilha de conhecimento de negócio, entre outros.
- **O fortalecimento das condições sociais é transportado para os restantes setores económicos**. De uma maneira geral, **o contributo social** positivo da indústria de *Contact Center* **está enraizado pelo seu papel** como dinamizador e grande **fonte de emprego**, a sua **contribuição para a o desenvolvimento de *skills*** em várias indústrias, o seu contributo e **proximidade nas comunidades locais**, e a sua **capacidade de suportar várias áreas da economia**. Através de todas estas atividades, os *Contact Center* acabam por impactar de forma indireta a qualidade de vida e bem-estar de indivíduos e comunidades.

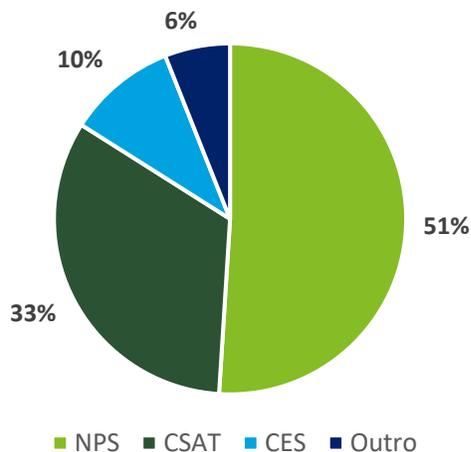
Impacto na Sociedade | Qualidade e Satisfação do cliente

A forma como a satisfação do cliente é medida tem vindo a evoluir ao longo do tempo, com especial relevância para as novas ferramentas tecnológicas que automatizam este processo

A satisfação do cliente é um indicador-chave de quão bem o negócio em questão está a suprimir as necessidades e expectativas dos seus clientes, acabando por influenciar a fidelização, retenção, e receita dos clientes. Por estas razões, é uma métrica importante na indústria de *Contact Centers*, uma vez que quanto maior a satisfação do cliente maior é a probabilidade de este comprar novamente, de comprar em maior quantidade e ainda de recomendar o produto ou serviço adquirido.

Métricas de Avaliação de Satisfação de Cliente

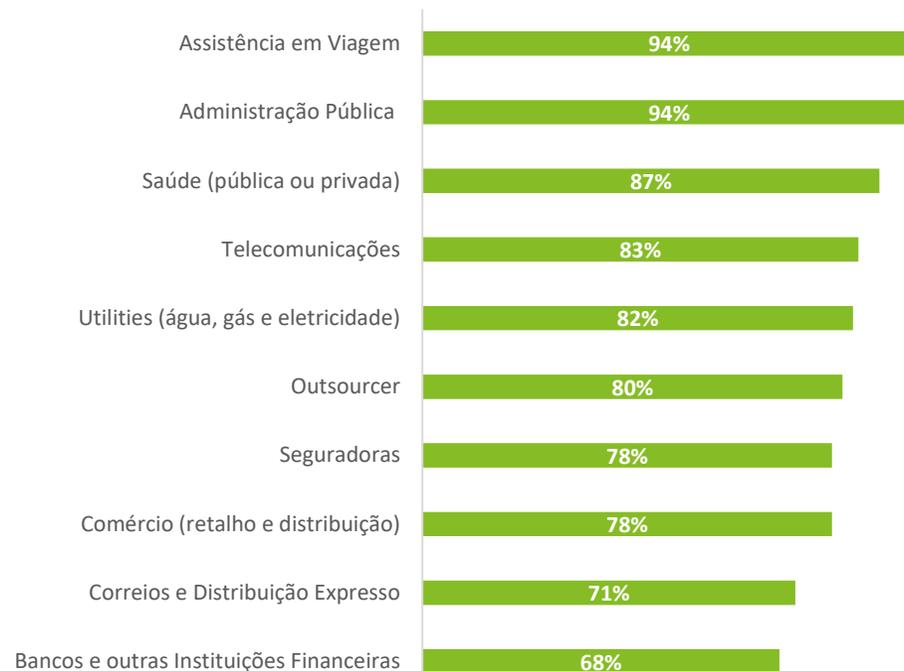
[2022]



Na indústria dos *Contact Centers*, a métrica mais utilizada para medir a satisfação do cliente é o NPS (Net Promoter Score), seguidamente do CSAT (Customer Satisfaction Score) e do CES (Customer Effort Score)

Classificação Média de Inquéritos de Satisfação ao Cliente

[2022]



Efetivamente, há vários fatores que influenciam a satisfação do cliente. No entanto, há certos parâmetros que são de extrema relevância para o consumidor e que, portanto, devem ser tidos em consideração. Na indústria de *Contact Centers*, a **qualidade do atendimento** e a **capacidade de resolver problemas de forma eficaz** são preponderantes.

Aliado aos métodos tradicionais, a adoção de **inteligência artificial** e de **automação** nos processos, melhora a experiência do consumidor e a produtividade do serviço o que, por consequência, produz melhores resultados em termos de satisfação e receitas.

Impacto na Tecnologia



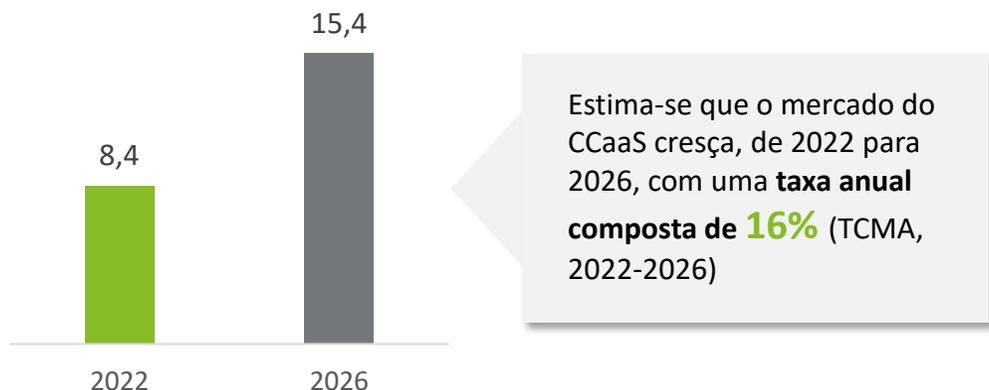
Impacto na Tecnologia | Segmento *Contact Center as a Service (CCaaS)*

O CCaaS é um mercado avaliado em cerca de €8 mil milhões a crescer a uma taxa de 16%, devido a empresas que procuram melhorar a experiência do seu cliente e reduzir custos

A implementação de um serviço de *Contact Center* numa empresa é cada vez mais facilitado pelos grandes *players* de fornecedores de tecnologia no mercado. Efetivamente, CCaaS é um modelo de implementação de *software* (maioritariamente *cloud-based*) que permite aos negócios comprar apenas a tecnologia que precisam para o seu serviço de *Contact Center*, reduzindo custos e investimento em IT.

Volume de negócios do mercado do CCaaS

[2023, mil milhões de euros]



O mercado de CCaaS possui um grande **potencial de crescimento**, uma vez que as empresas estão cada vez mais focadas na melhoria do serviço ao cliente, paralelamente a ganhos de eficiência operacional recorrendo a automação

Atualmente, a utilização de serviços *cloud-based* é cerca de 27,5% (2022), mas é expectável que a penetração desta tecnologia atinga os 50% em 2026

Pilares do atendimento ao cliente numa plataforma de CCaaS

[2023]

- Routing dos contactos e interações:** estabelecer o contacto entre o cliente e o agente indicado para solucionar o problema, através do canal adequado
- Gestão dos recursos:** melhorar a experiência dos agentes através de ferramentas de otimização da força de trabalho (WFO)
- Gestão de processos:** responder às intervenções dos clientes com o grau de personalização requerido
- Conhecimento e insights:** recolha de informação operacional, bem como de clientes e funcionários, por forma a preparar as próximas decisões e ações

NON-EXHAUSTIVE

Key Players no mercado mundial de CCaaS:

Genesys, NICE, Amazon Web Services (AWS), Five9, Talkdesk, Cisco

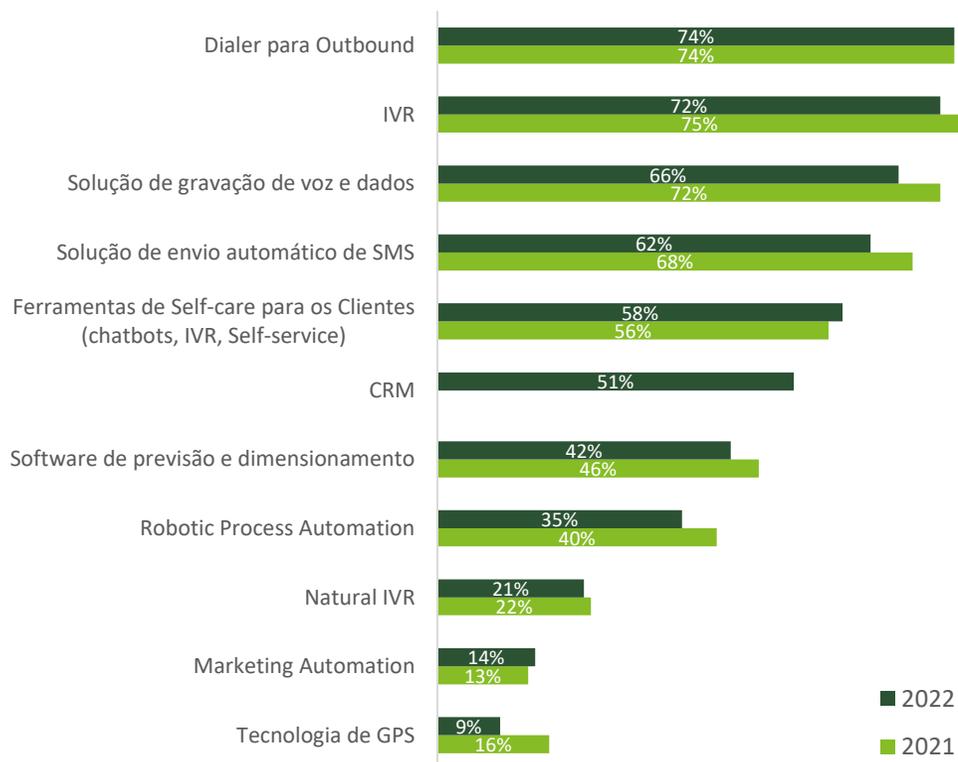
Impacto na Tecnologia | *Overview* de tecnologias e canais em *Contact Centers*

Alavancar as ferramentas tecnológicas certas para os vários canais é uma tarefa crucial no alcance dos resultados de eficiência e satisfação do cliente

Com os mais recentes avanços tecnológicos a serem implementados nos mais variados setores da economia portuguesa, a indústria de *Contact Centers* não podia ser exceção. Da inteligência artificial à automatização de projetos, estas adoções permitem ganhos de eficiência e de qualidade que devem ser tidos em consideração, de forma a responder às tendências e necessidades do consumidor.

Principais soluções tecnológicas utilizadas

[Comparação entre 2021 e 2022]



Vários canais disponíveis...



... que podem ser alavancados com ferramentas específicas

- Telefone
- *Self-service*
- Assistência por vídeo
- Redes Sociais
- *E-mail*
- *Live chat*
- *IVR Systems*
- *Chat & Voice bots*
- *Knowledge bases*
- *Cognitive technologies (e.g., Process Automation and Robotics, NLP, ASR)*
- *Data / Analytics*
- *CRMs*

INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA COMO POTENCIADORAS DO FUTURO DA INDÚSTRIA



Fonte: Estudo de Caracterização e Benchmarking da APCC 2023, Customer Service Excellence 2022 (Deloitte Digital)

Impacto na Tecnologia | Análise da tecnologia de *Generative AI*

A implementação de *Generative AI* (*artificial intelligence*) tem capacidade para potenciar o trabalho humano, no entanto os desafios à sua adoção devem ser considerados

A adoção de inteligência artificial na prestação de serviços de *Contact Center* e no atendimento ao cliente não é novidade, no entanto, o *Generative AI* está a revolucionar a forma como estes serviços são entregues. Esta inovação permite a criação de novos conteúdos escritos, visuais e auditivos através da utilização de dados existentes, alavancando melhorias significativas não só na experiência do cliente, como também na produtividade.

MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Trabalho gráfico

Criação de *banners*, imagens, vídeos, campanhas, *design*, etc.

Assistentes Virtuais

Potencia modelos de linguagem natural para ajustar assistentes virtuais de texto e voz

Sentiment analysis /Classificação do texto

Capacidade de reconhecer respostas positivas, neutras ou negativas no diálogo com o consumidor

Criação de conteúdo personalizado

Generative AI tem a capacidade de propor respostas individualizadas com imagens e *natural language*

Próxima best action

Analisar os dados permitindo às empresas recomendar, de forma proativa, as próximas ações

Desafios na adoção de *Generative AI*

Credibilidade do *output*

Privacidade e Segurança dos dados

Explainability (*black-box vs glass-box*)

Cumprimento de normas regulatórias

Ética e *biases*

Custo de implementação

MELHORAR A PRODUTIVIDADE

Otimização de atividades de back-office

Acelera tarefas e decisões de *back-office*, como a interpretação de texto ou resposta a perguntas em tempo real

Help-desk inteligente

Suporte interno de texto ou voz para ajudar os colaboradores a aceder rapidamente a informações relevantes e de forma resumida

Síntese dos dados

Resumir e estruturar conjuntos de dados textuais (e.g., FAQs, normas, reclamações, notas de reuniões, resultados de inquéritos)

Aplicações baseadas em código

Acelerar o desenvolvimento de código, a conversão ou a revisão através de *neural code generation*

Text Generation

Acelerar a construção de documentos de rascunho: *e-mails*, contratos, normas, etc.

- Estima-se que o *Generative & Conversational AI* para *Contact Center* cresça, de 2022 para 2027, com uma taxa crescimento médio anual de **20%**
- Até 2027, é esperado que o mercado mundial do *Generative & Conversational AI* cresça cerca de **€19 mil milhões**

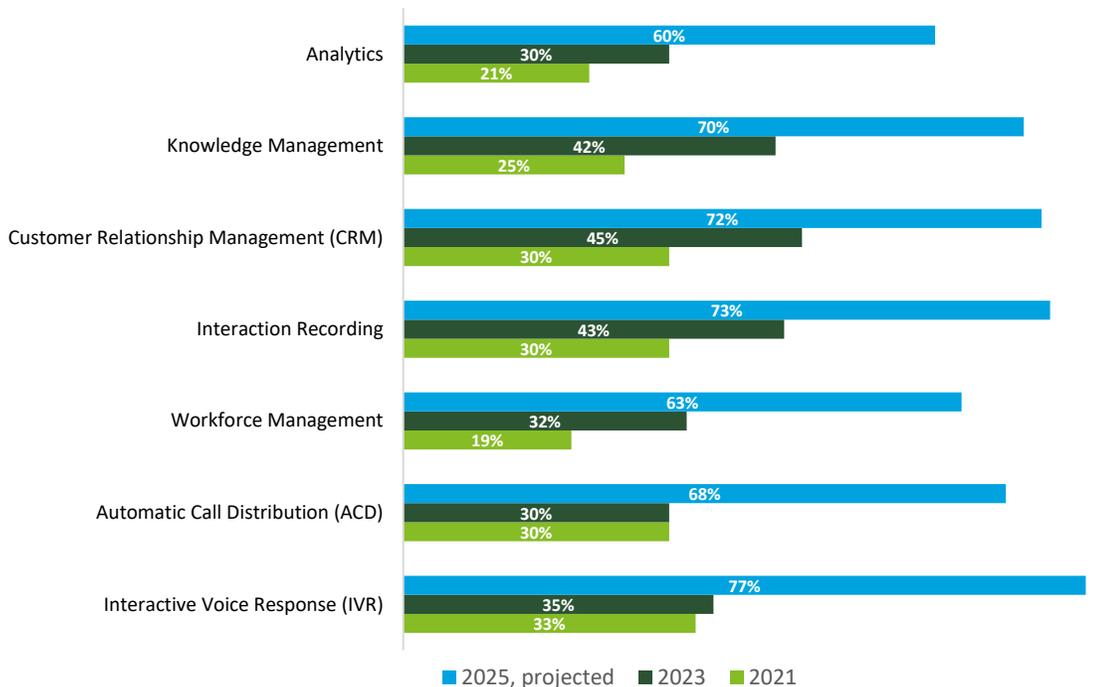
Impacto na Tecnologia | Tendências do mercado tecnológico em *Contact Centers*

A necessidade de acesso remoto, agilidade e escalabilidade instantânea estão a acelerar a mudança de tecnologias essenciais de *Contact Center* para a *cloud*

As principais tendências tecnológicas na indústria de *Contact Centers* estão relacionadas com a migração para a *Cloud* e a escolha dos canais corretos para fornecer o serviço desejado. De notar que, a interação humana ainda é muito valorizada pelos clientes, por isso esta transformação tecnológica deve ser feita prudentemente não negligenciando a empatia no atendimento.

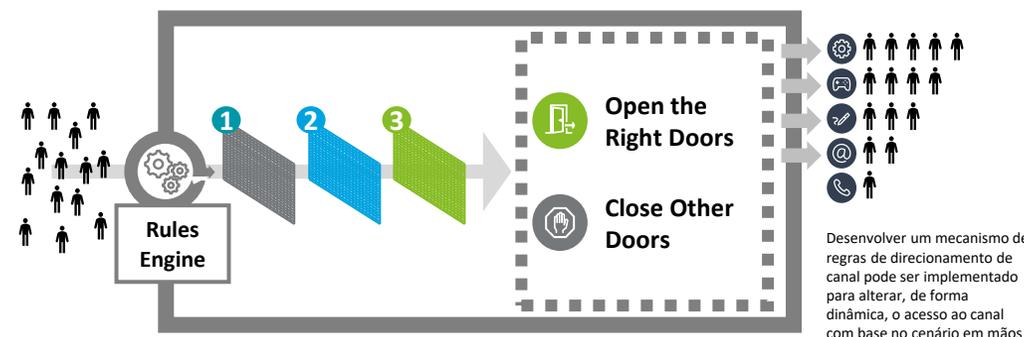
Cognitive Enabled Technology

- Os operadores de *Contact Center* estão a migrar as suas tecnologias para soluções *cloud-based*, o que leva a um *boost* de **8% na adoção de CCaaS até 2026**



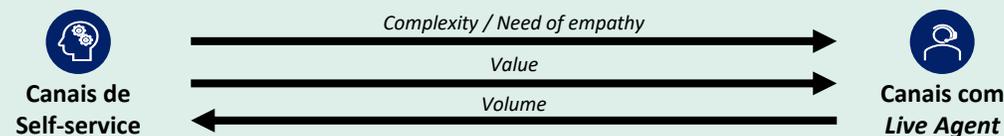
Elevating Experiences Through Channels

Os *Contact Centers* estão a adotar estratégias de “*right-channeling*” para satisfazer as necessidades do cliente no canal mais adequado para o mesmo



65%

dos *Contact Centers* estão a investir no *Self-Service* para interações de baixa complexidade e alto volume (no canal correto)



Impacto na Tecnologia | Vantagens & desvantagens da implementação tecnológica

Apesar das implementações tecnológicas trazerem bastantes benefícios em termos de eficiência, é importante não descurar a relação empática tida com o cliente

A automação de um *Contact Center* pode transformar a maneira como as empresas interagem com a sua *pool* de clientes, através de melhorias na eficiência, na satisfação do cliente e nas respetivas vendas. No entanto, é importante que seja adotada uma abordagem estratégica desta implementação, conciliando o foco na melhoria da experiência do cliente com a eficiência operacional. Com a combinação certa de estratégia e tecnologia, as implementações tecnológicas podem ser ferramentas poderosas para melhorar o atendimento ao cliente e o desempenho dos negócios.

Vantagens



Maior **personalização** e **proatividade** no suporte oferecido ao cliente



Melhoramento na **identificação dos clientes mais vulneráveis** e atuação sobre os mesmos



Informações mais detalhadas para facilitar melhorias nos serviços



Maiores níveis de satisfação do cliente que se traduzem em CSAT (*Customer Satisfaction Score*) e NPS (*Net Promoter Score*) mais elevados

Desvantagens



Falta de **interações humanas** e sensibilidade emocional, o que pode afetar a satisfação do cliente



Dificuldade na adoção das tecnologias por parte dos colaboradores



Falha na resolução de problemas em situações cuja tecnologia não é eficiente na identificação dos mesmos



Maior exposição a **ameaças cibernéticas**

07

Anexos



Anexo

Impacto na Economia | Metodologia (1/2)

Para avaliar o impacto de uma indústria no total da economia, é necessário conhecer os intervenientes relevantes no negócio (esquematizados na cadeia de valor supramencionada) e contabilizar não só os fluxos financeiros internamente entre eles (contexto do Mercado Português), mas também com o Mercado Externo para, desta forma, conhecer o efeito direto e indireto nas indústrias a montante da cadeia de valor.

Introduzimos também o conceito de efeito catalisador, desta feita para uma tentativa de análise mais objetiva de um ângulo de análise normalmente desafiante, relacionado com o valor percebido que os clientes de uma determinada indústria podem obter pela utilização de um conjunto de produtos ou serviços.

Considerações gerais | Impacto direto e indireto

- O cálculo do impacto direto e indireto foi obtido considerando as empresas e entidades que compõem a **cadeia de valor da indústria de Contact Center**
- Metodologia de análise de impacto com recurso à **Matriz input-output** do INE, no horizonte temporal de 2019 a 2022, que estima a cadeia de efeitos indiretos decorrente das relações de produção e consumo existentes entre os diferentes setores de atividade da economia nacional
- Cálculo dos *inputs* com base em **dados reais representativos do setor dos Contact Centers**
- Estimativa de **multiplicadores do PIB com base na produção gerada noutros setores de atividade**, como consequência das compras e investimentos realizados pela indústria dos *Contact Centers* (impacto indireto)
- Análise de correlação e afinidade de modelos de análise por indústria, ponderados com análise empírica de *inputs* e observação da representatividade das entidades no volume de negócios global de cada indústria
- Complemento analítico por **Inquérito** elaborado e direcionado a várias entidades de todos os segmentos na cadeia de valor de *Contact Center*
- Utilização de **estudos internacionais** e **recursos internos** da Deloitte, bem como **fontes públicas**, incluindo informação consolidada relativamente ao CAE 82200 correspondente ao setor de “atividades de centro de chamadas”, e dados partilhados pela APCC, para a obtenção de *insights* e avaliação de ponderadores da indústria
- Identificação de várias entidades, nos diferentes tipos de intervenientes da cadeia, cuja atividade económica não é exclusiva a área de *Contact Center* (e.g. linhas de negócio e serviço complementares e/ou alternativas). Para efeitos de análise, apenas uma proporção foi considerada em função do Volume de Negócios e oferta/atividade respetivas (em função de inquérito direto ou por segmentação de grupos de entidades similares)

Como exemplo, estimamos que a atividade de monitorização de conteúdos e fraude em redes sociais, em alguns players, possa atingir neste contexto valores de negócio estimados acima dos 65 milhões de euros.
- Um grupo de fornecedores de tecnologia, cujas soluções são adquiridas pelas empresas da cadeia de valor, são entidades internacionais, o que implica que essas mesmas empresas e as suas receitas geradas não foram consideradas na análise

Nota: A matriz de produção utilizada foi a mais recente disponível no INE para Portugal, datada 2017

Anexo

Impacto na Economia | Metodologia (2/2)

Para avaliar o impacto de uma indústria no total da economia, é necessário conhecer os intervenientes relevantes no negócio (esquematizados na cadeia de valor supramencionada) e contabilizar não só os fluxos financeiros internamente entre eles (contexto do Mercado Português), mas também com o Mercado Externo para, desta forma, conhecer o efeito direto e indireto nas indústrias a montante da cadeia de valor.

Introduzimos também o conceito de efeito catalisador, desta feita para uma tentativa de análise mais objetiva de um ângulo de análise normalmente desafiante, relacionado com o valor percebido que os clientes de uma determinada indústria podem obter pela utilização de um conjunto de produtos ou serviços.

Considerações gerais | Efeito catalisador

- Conforme previamente delineado no capítulo de caracterização do setor, a área de *Contact Center* desempenha diversas funções, e de acordo com a indústria que serve, essas traduzem-se em *core business functions* contribuindo num **efeito positivo e contributo** ao negócio – a quantificação desse valor é calculado e denominado neste estudo como o **efeito catalisador**
- Apesar do vasto contributo criado pelas atividades de *Contact Center* (e.g. satisfação do cliente, otimização de processos, esclarecimento de dúvidas, entre outros), a mensuração financeira das mesmas e a análise da sua criação de valor no cliente foi focado nas contribuições específicas para a geração de **novas vendas** e **retenção de clientes**
- No cálculo do efeito catalisador, a análise deu primazia às indústrias em que as atividades de *Contact Center* têm um papel particularmente direto e significativo na aquisição de novos clientes e na retenção dos existentes e o seu efeito no volume de negócios das mesmas, constituindo portanto uma visão conservadora do que poderá ser o impacto global na economia e cross Industry
- Metodologia *Bottom-Up* de análise por players de setor, informação financeira e afinidade de modelos de análise por indústria, ponderados com análise empírica de inputs por inquérito, e complementado com entrevistas. Aplicação *Top-Down* para sub-set de indústrias
- Abordagem permite uma análise e aproximação do efeito catalisador global independentemente das características do *Contact Center* (*inhouse*, *outsourced* ou *hybrid*)

Limitações | Impacto direto, indireto e efeito catalisador

- As taxas obtidas como respostas ao inquérito foram mantidas como constantes ao longo do período de análise
- Alguma informação de fontes pública referente ao ano de 2022 não estava ainda disponível durante o período de elaboração deste estudo. Para garantir a obtenção de valores precisos e abrangentes para todos os anos de análise, foram realizadas extrapolações conservadoras com recurso a informação disponível nos media portugueses, com reflexo intermédio (ou em alguns casos, já final) ao período em análise
- O modelo pressupõe que cada setor industrial produz o mesmo *output*, recorrendo aos mesmos *inputs* e tecnologias
- Não existe informação pública disponível relativamente à criação de valor das atividades de *Contact Center* nos clientes. Adicionalmente, esta quantificação não é habitualmente realizada e quantificada pelas entidades
- Representatividade da análise limitada por informação disponível

Anexo

Press Release



Nota de Imprensa

Data XX/10/2023

Estudo APCC e Deloitte

Impacto da indústria dos *Contact Centers* na economia portuguesa

A APCC desenvolveu ao longo dos últimos meses, em parceria com a Deloitte, um estudo de análise do impacto da indústria dos *Contact Centers* na economia portuguesa, com vista a avaliar a importância do setor. O estudo contempla a análise de variáveis **económicas**, como o volume de negócios, o valor acrescentado bruto e exportações, **sociais**, incluindo o emprego e a sua evolução e, por fim, **tecnológicas**.

A indústria de *Contact Centers* em Portugal continua a crescer acima da média mundial, e em perspectiva, assume-se como um setor com relevância para a economia nacional, tendo gerado, no ano de 2022, uma **riqueza total** (valor acrescentado bruto) superior a **1.4 mil milhões de euros** (~ 0,6% do PIB nacional), dividido em **1.1 mil milhões de euros** de impacto direto e **235 milhões de euros** de indireto, isto é, o impacto que esta indústria tem nos restantes setores económicos. Analisando numa perspetiva de efeito catalisador, quantificando o contributo do setor dos *Contact Centers* noutras indústrias a jusante em termos de novas vendas e retenção, atingiu valores acima de **790 e 640 milhões de euros**, respetivamente, com um forte peso atribuído às indústrias de *utilities*, seguros e telecomunicações.

No passado dia 25 de outubro, na 6ª edição da Conferência APCC Porto 2023, contámos com a participação de Pedro Cardoso Miranda, *Core Business Operations Senior Manager de Business Consulting* na Deloitte, para apresentar as conclusões detalhadas obtidas no estudo. O relatório completo encontra-se disponível no website oficial da APCC para consulta e informações complementares.

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 113 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de *Contact Centers* em Portugal.

<https://www.apcontactcenters.org>

Mais sobre a Deloitte:

A Deloitte é líder global na prestação de serviços de *audit and assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax* e serviços relacionados. A sua rede de firmas membro compreende mais de 150 países e territórios e presta serviços a quatro em cada cinco entidades listadas na *Fortune Global 500*®.

Para conhecer o impacto positivo criado pelos aproximadamente 312.000 profissionais da Deloitte aceda a www.deloitte.com.



“Deloitte” refere-se a uma ou mais firmas membro e respetivas entidades relacionadas da rede global da Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”). A DTTL (também referida como “Deloitte Global”) e cada uma das firmas membro são entidades legais separadas e independentes. A DTTL não presta serviços a clientes. Para mais informação aceda a www.deloitte.com/pt/about.

A Deloitte é líder global na prestação de serviços de audit and assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax e serviços relacionados. A nossa rede de firmas membro compreende mais de 150 países e territórios e presta serviços a quatro em cada cinco entidades listadas na Fortune Global 500®. Para conhecer o impacto positivo criado pelos aproximadamente 312.000 profissionais da Deloitte aceda a www.deloitte.com.