



Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade de Contact Centers 2025

Jorge de Almeida Pires
APCC, 3 de Junho 2025

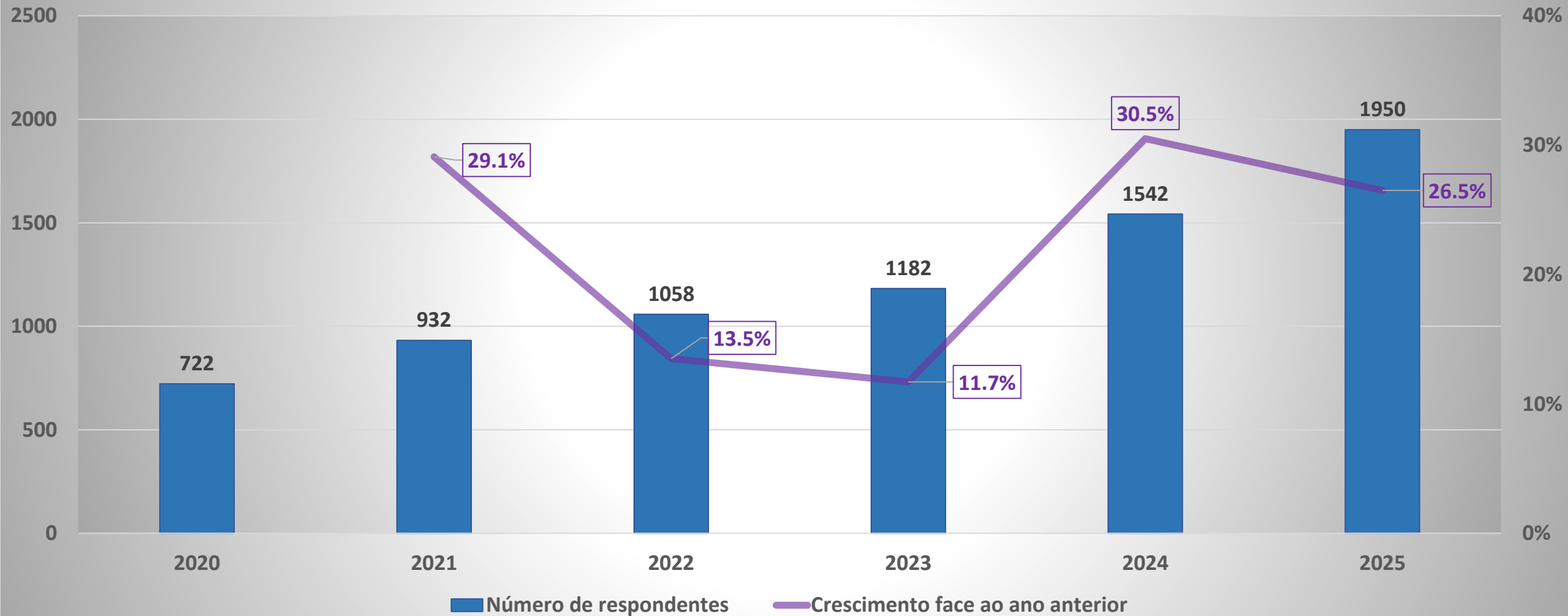


CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

**QUE FIABILIDADE TÊM OS DADOS APURADOS
NESTE ESTUDO DE BENCHMARKING?
QUAL A REPRESENTATIVIDADE DA AMOSTRA?**

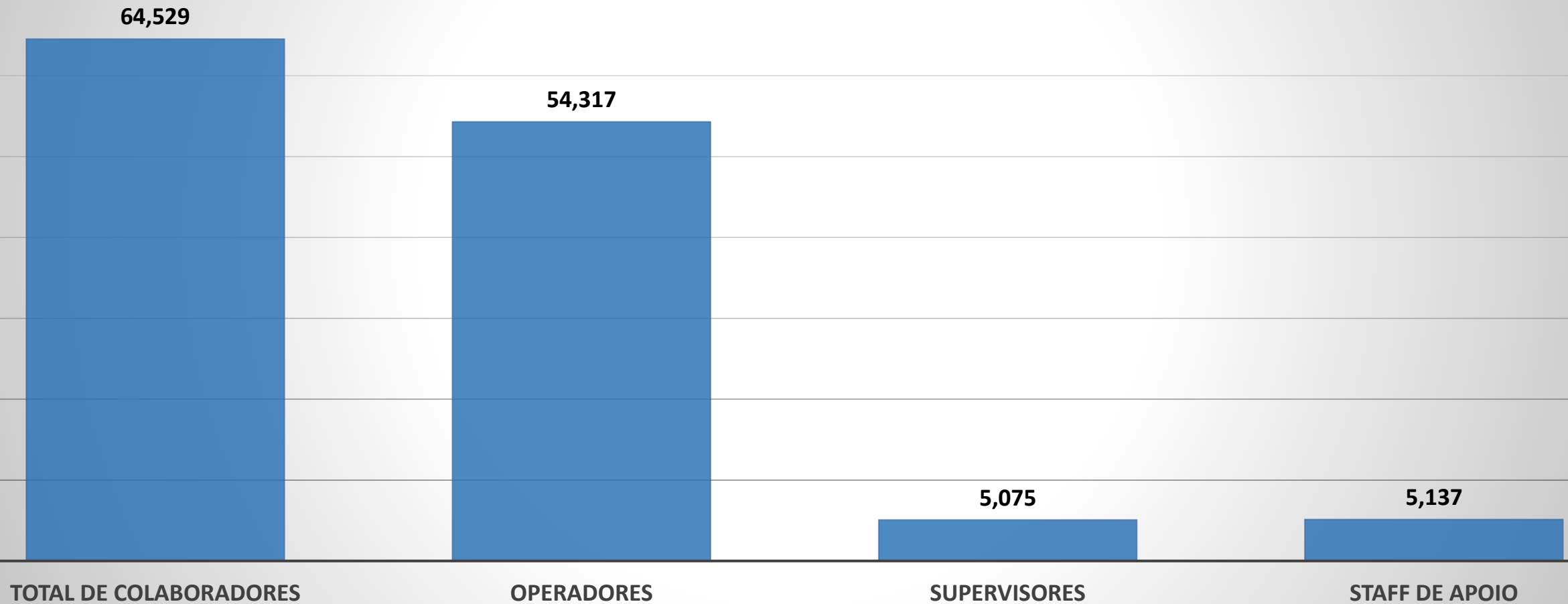


Operações / Linhas de Atendimento respondentes



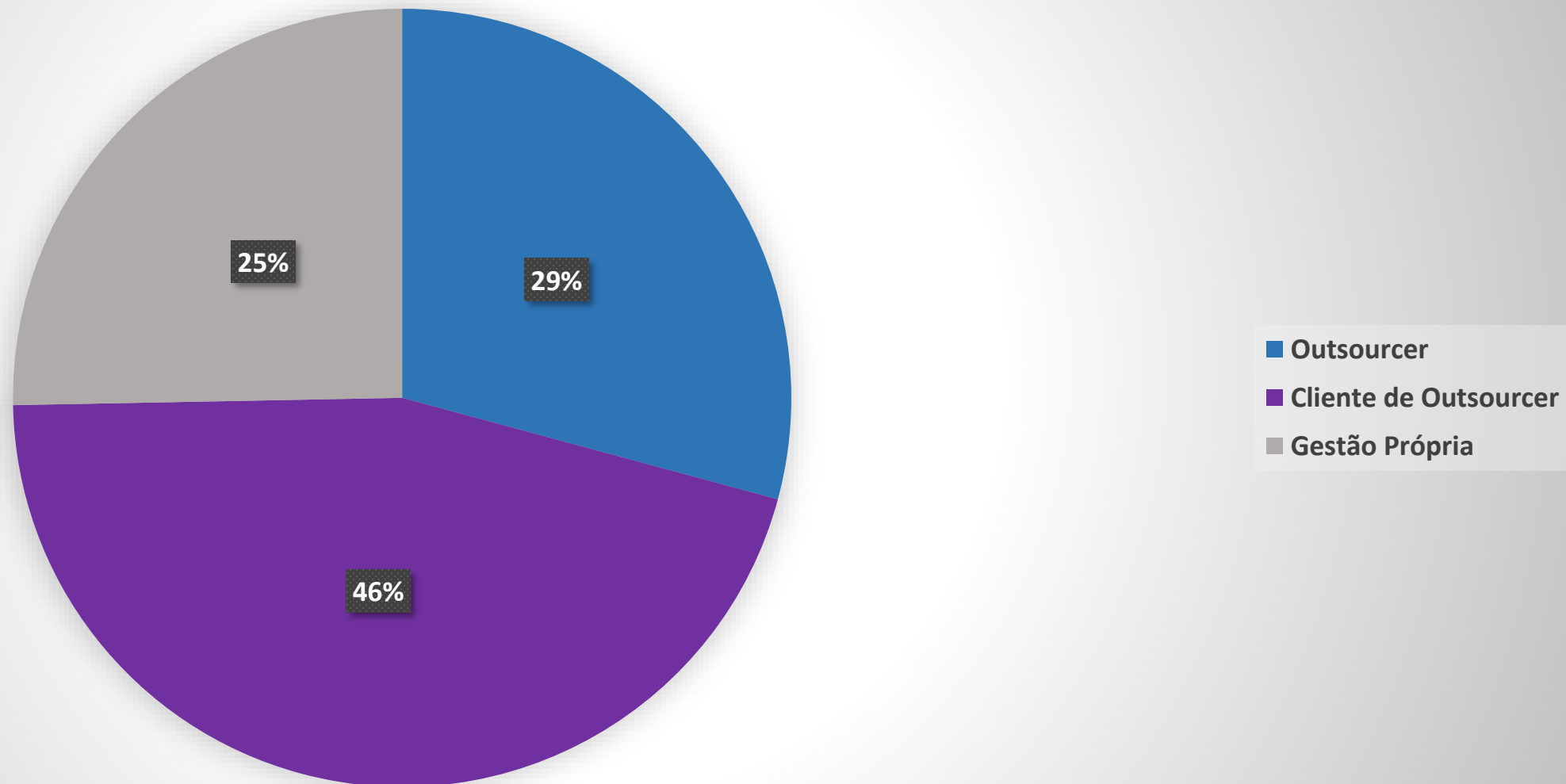


Total de Colaboradores das Operações Respondentes



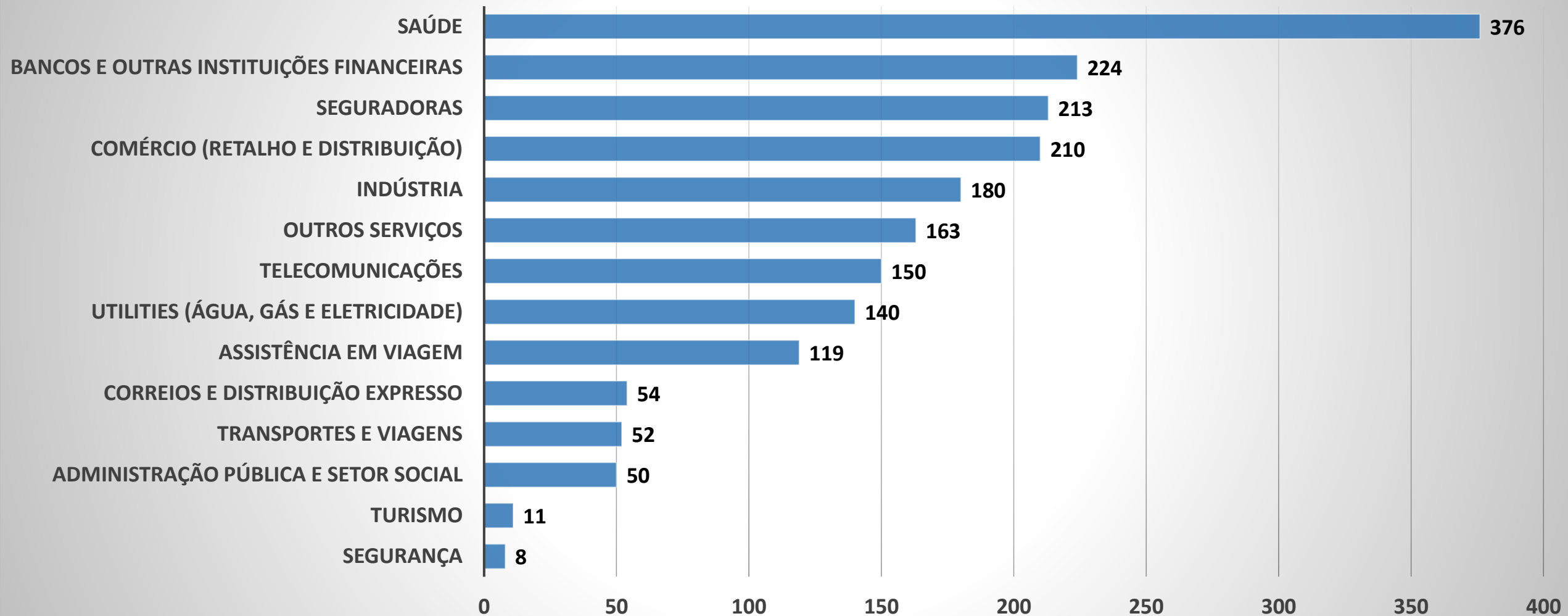


Natureza das Empresas que Responderam



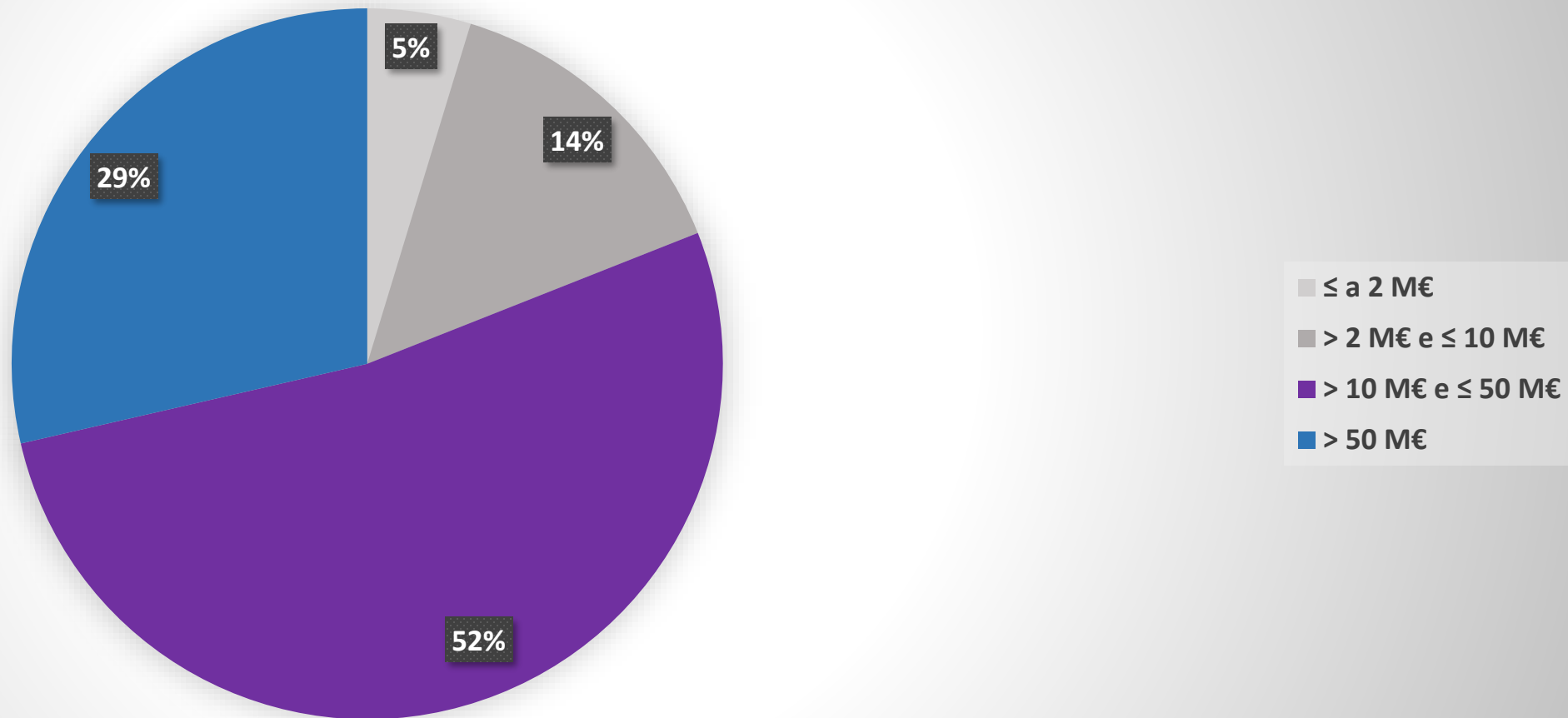


Distribuição das 1950 Operações por Setor de Atividade





Distribuição dos Outsourcers por Volume de Faturação



PEOPLE,
TECHNOLOGY
AND INNOVATION: — CONNECTING
BRANDS
AND CUSTOMERS

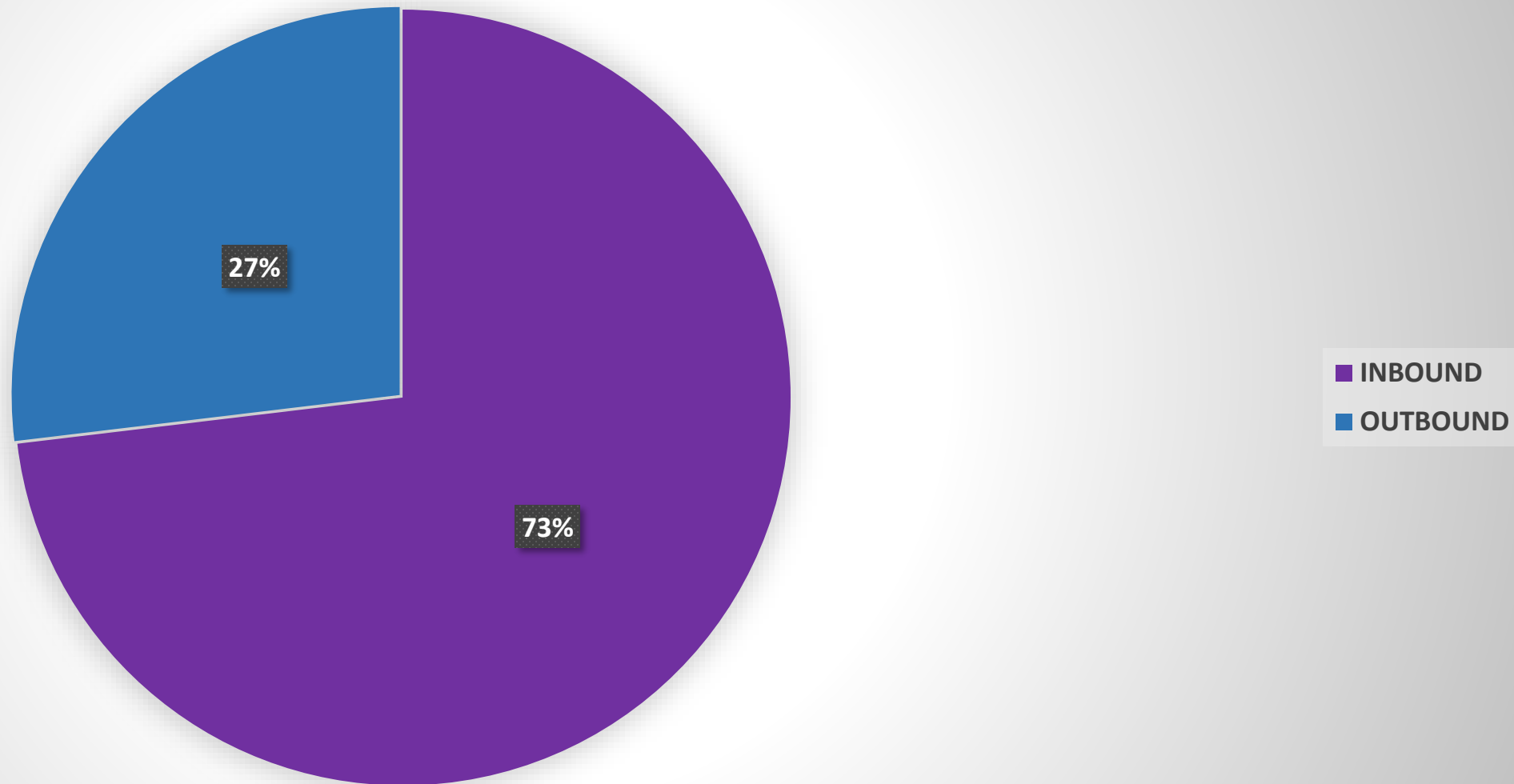


PERFORMANCE OPERACIONAL

COMO EVOLUIRAM OS PRINCIPAIS KPIs?

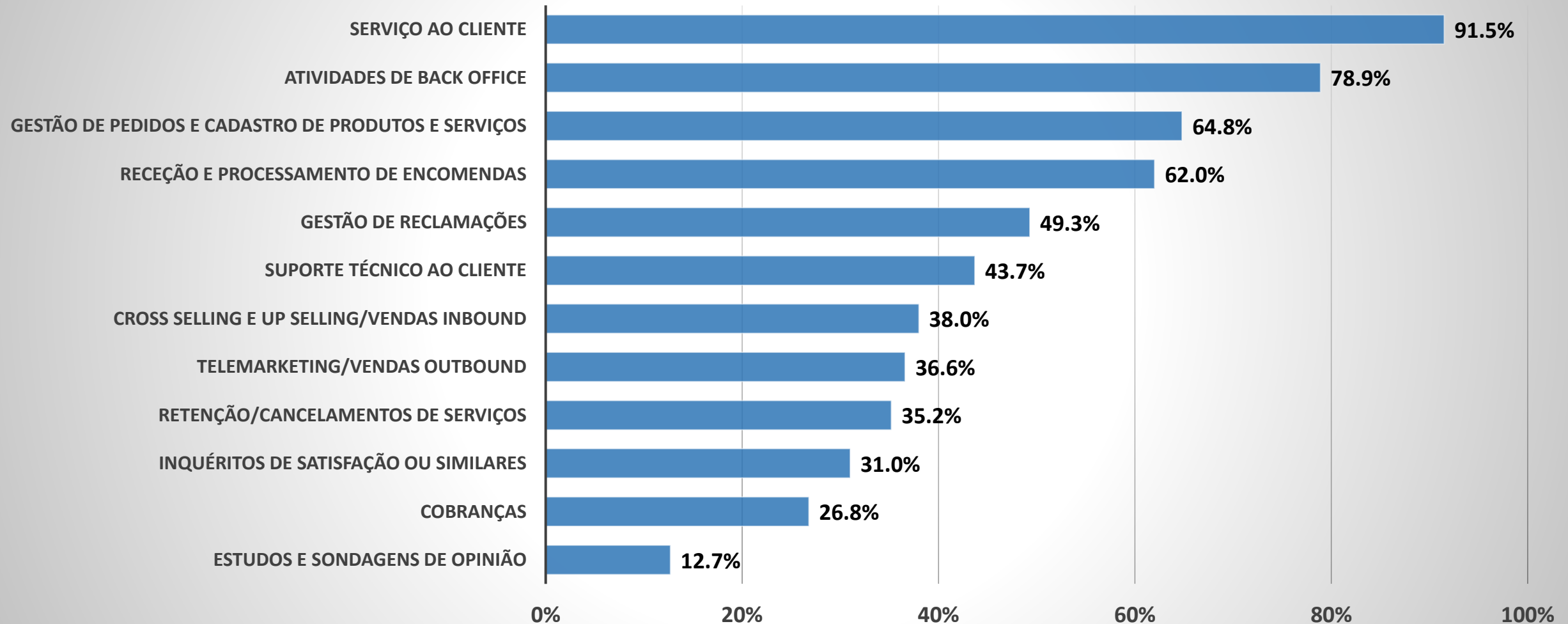


Distribuição dos Contactos (Inbound vs Outbound)



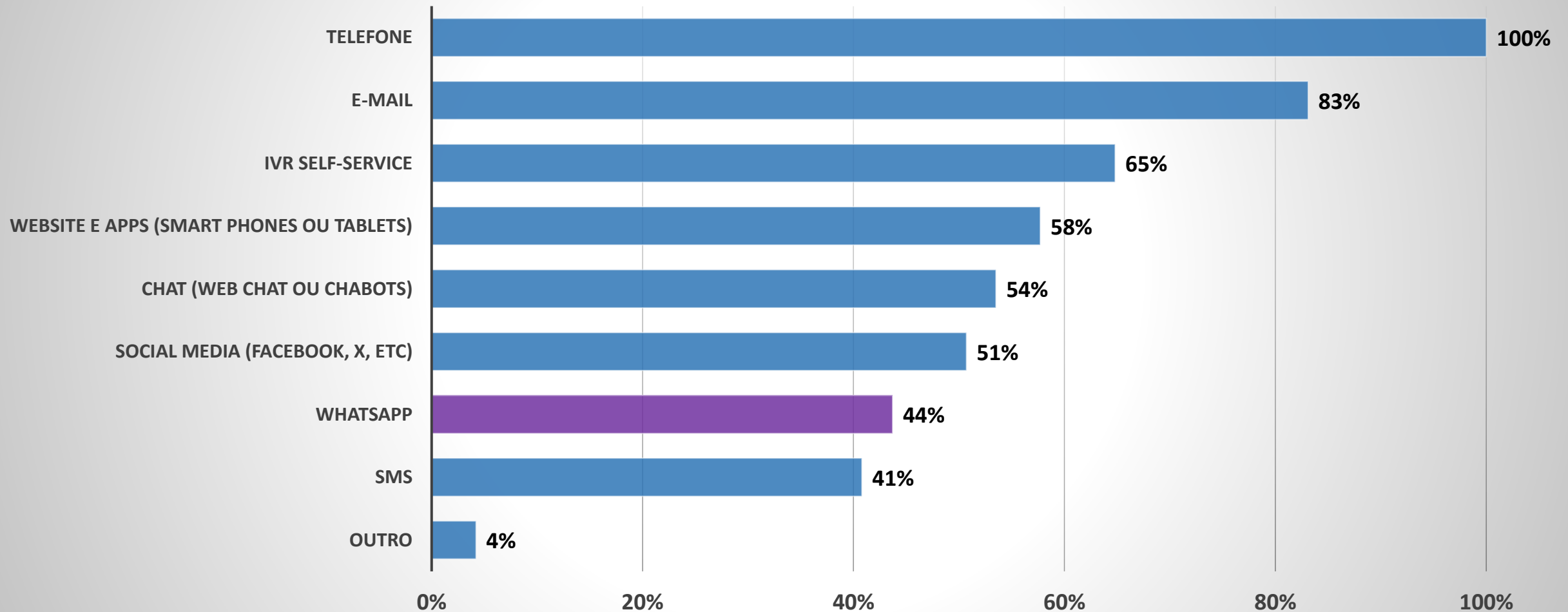


Principais Funções dos Contact Centers



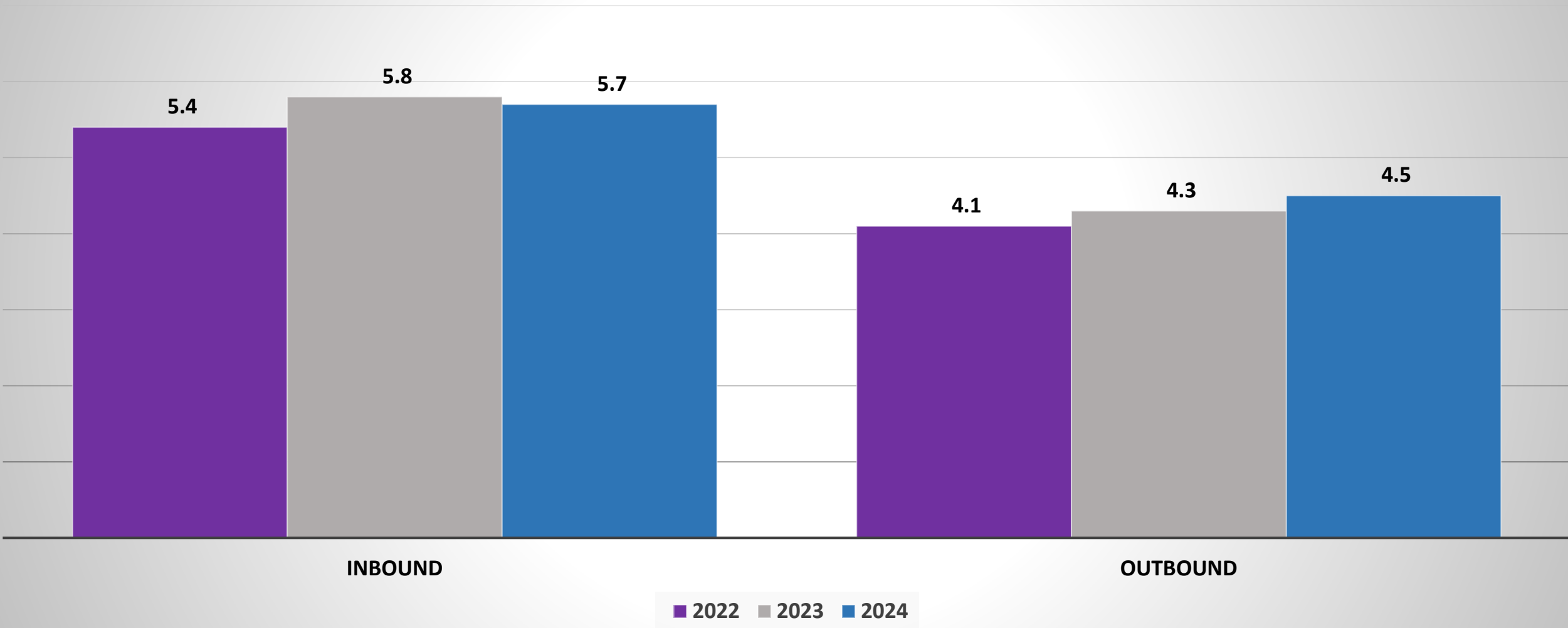


Canais Disponibilizados em 2024



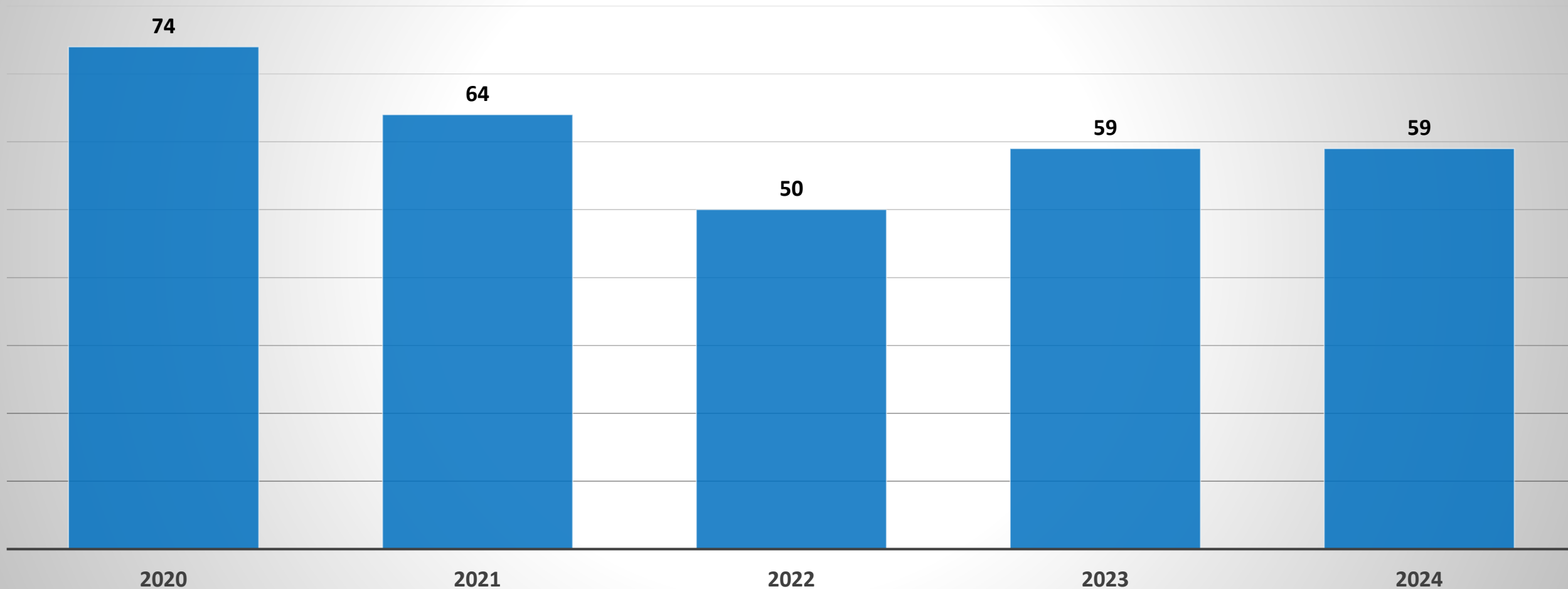


Duração Média das Chamadas, em Minutos



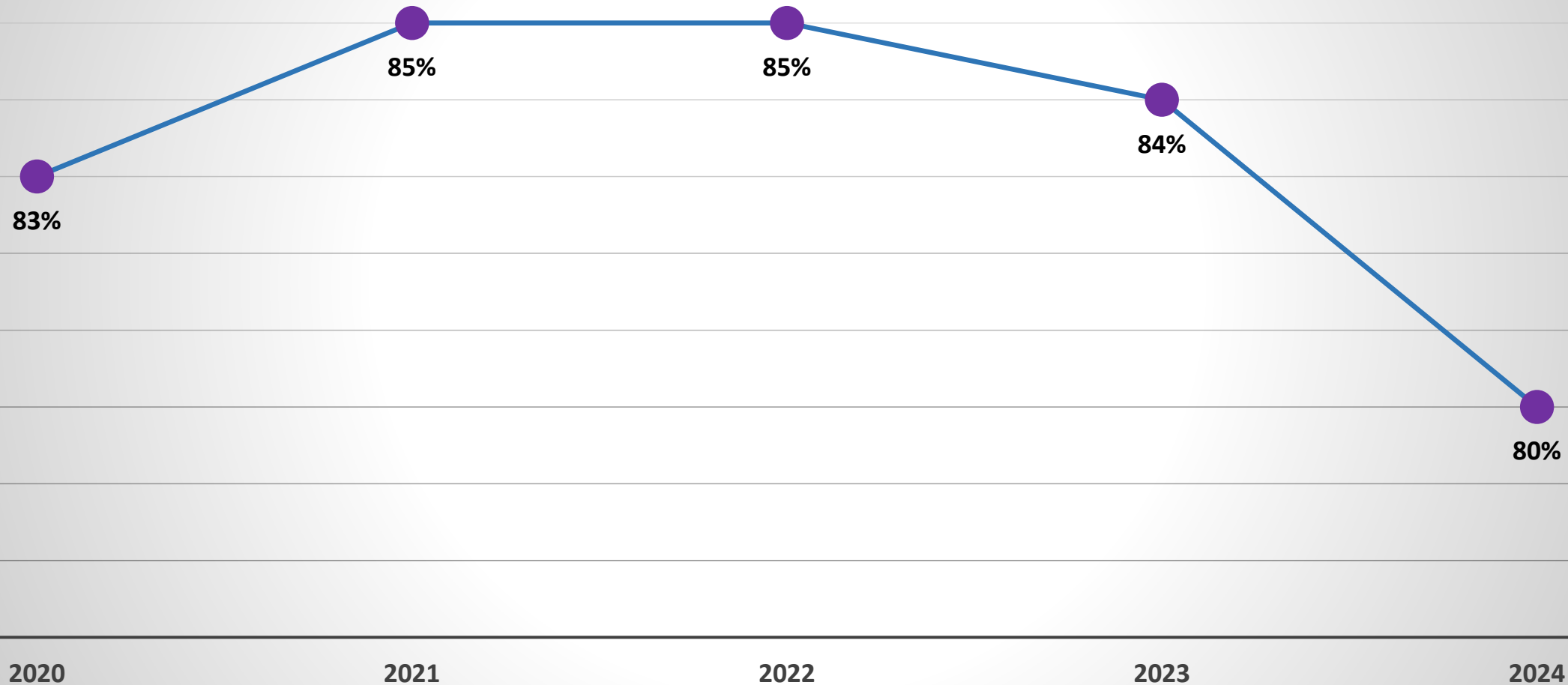


Tempo Médio de Espera para ser Atendido, em Segundos





Taxa de Resolução ao Primeiro Contacto (First Contact Resolution)



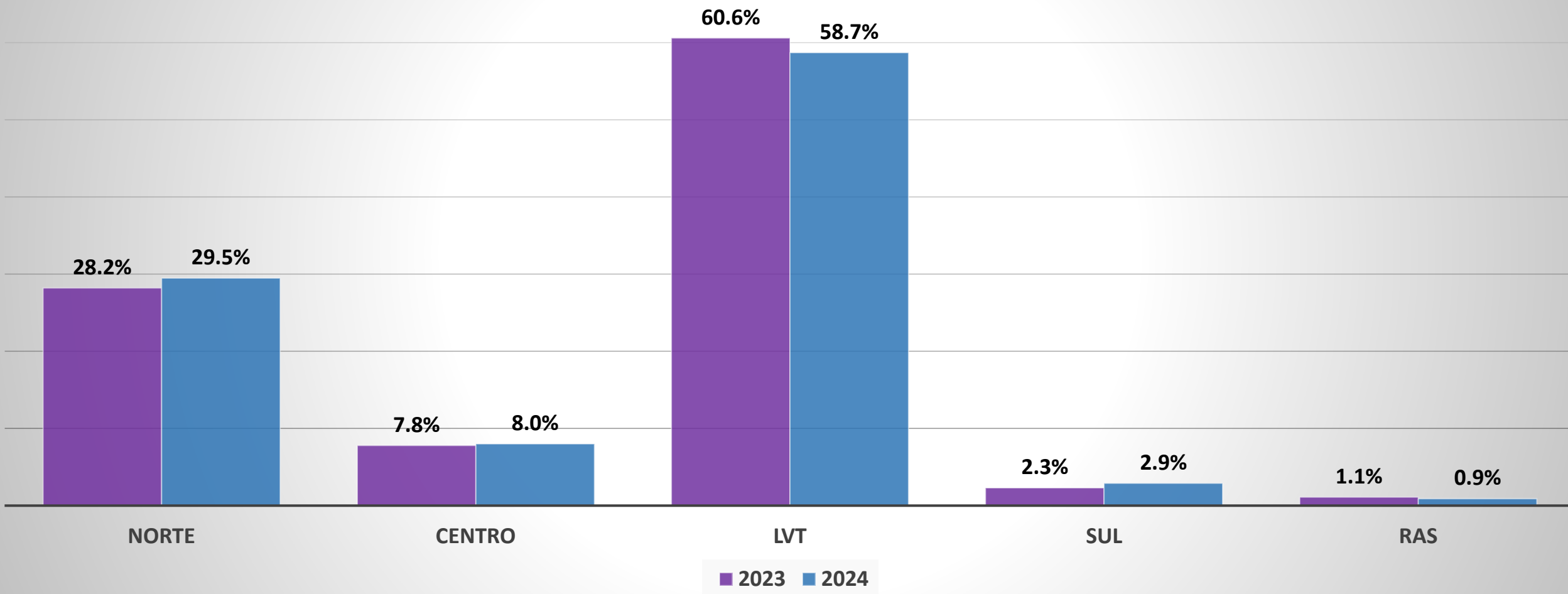


RECURSOS HUMANOS

**AS PESSOAS SÃO O SUPORTE PRINCIPAL PARA
O SUCESSO DAS NOSSAS OPERAÇÕES.
UMA IMAGEM DETALHADA DOS RECURSOS
HUMANOS NOS CONTACT CENTERS EM
PORTUGAL**

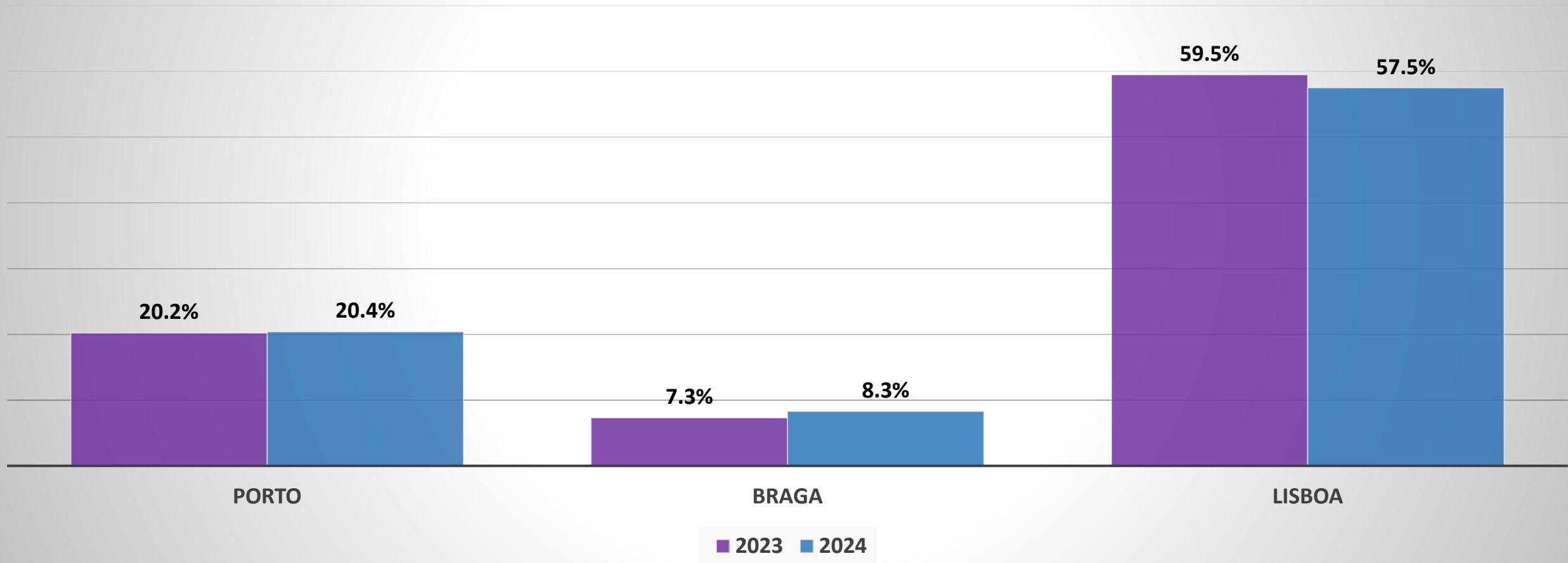


Distribuição dos Recursos Humanos por Região



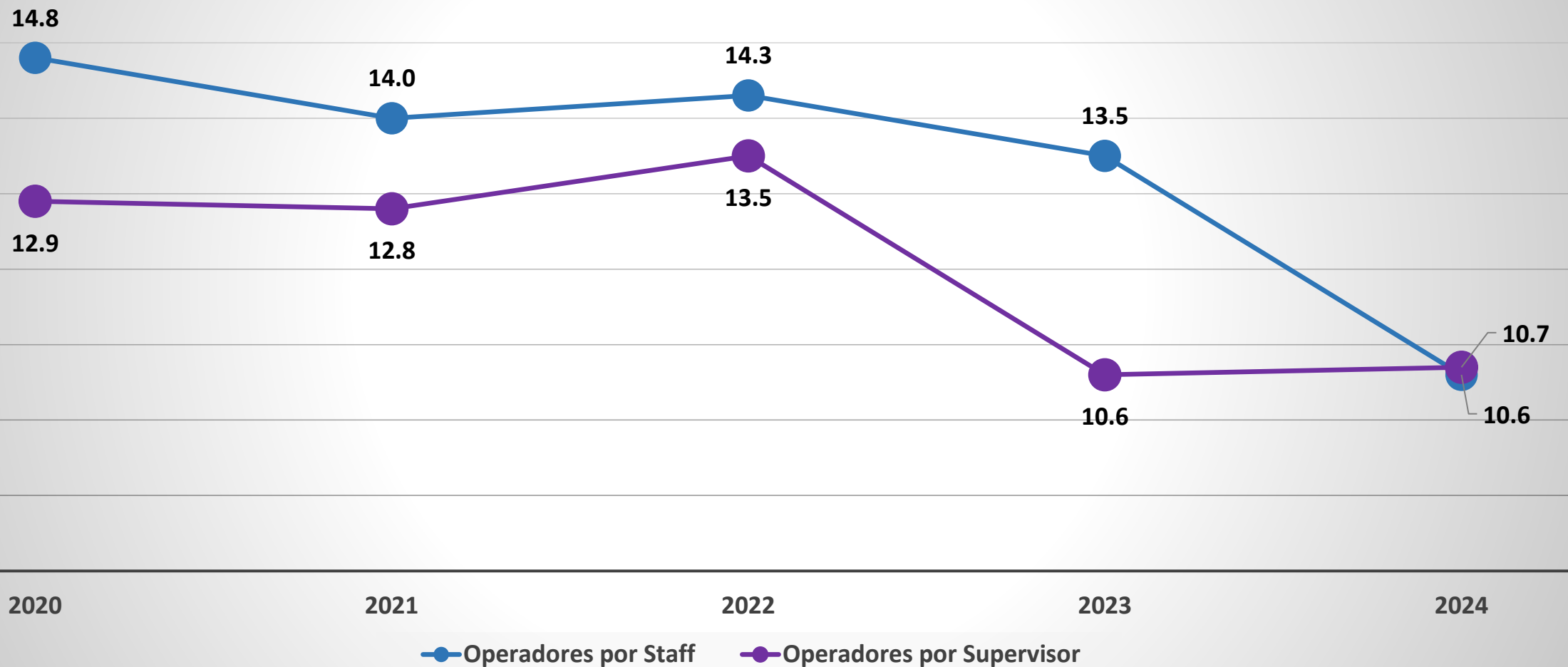


Distribuição dos Recursos Humanos: Distritos Mais Representativos das Regiões



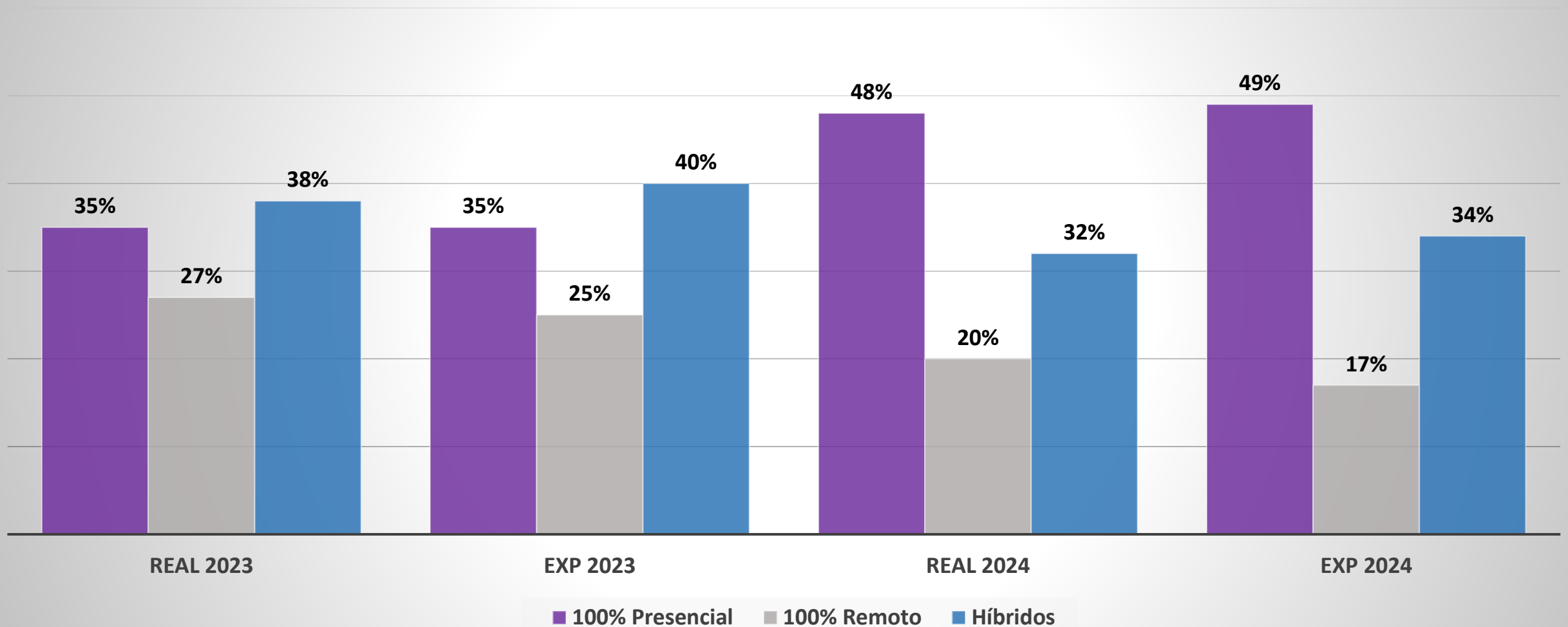


Rátios de Operadores por Supervisor e por Staff



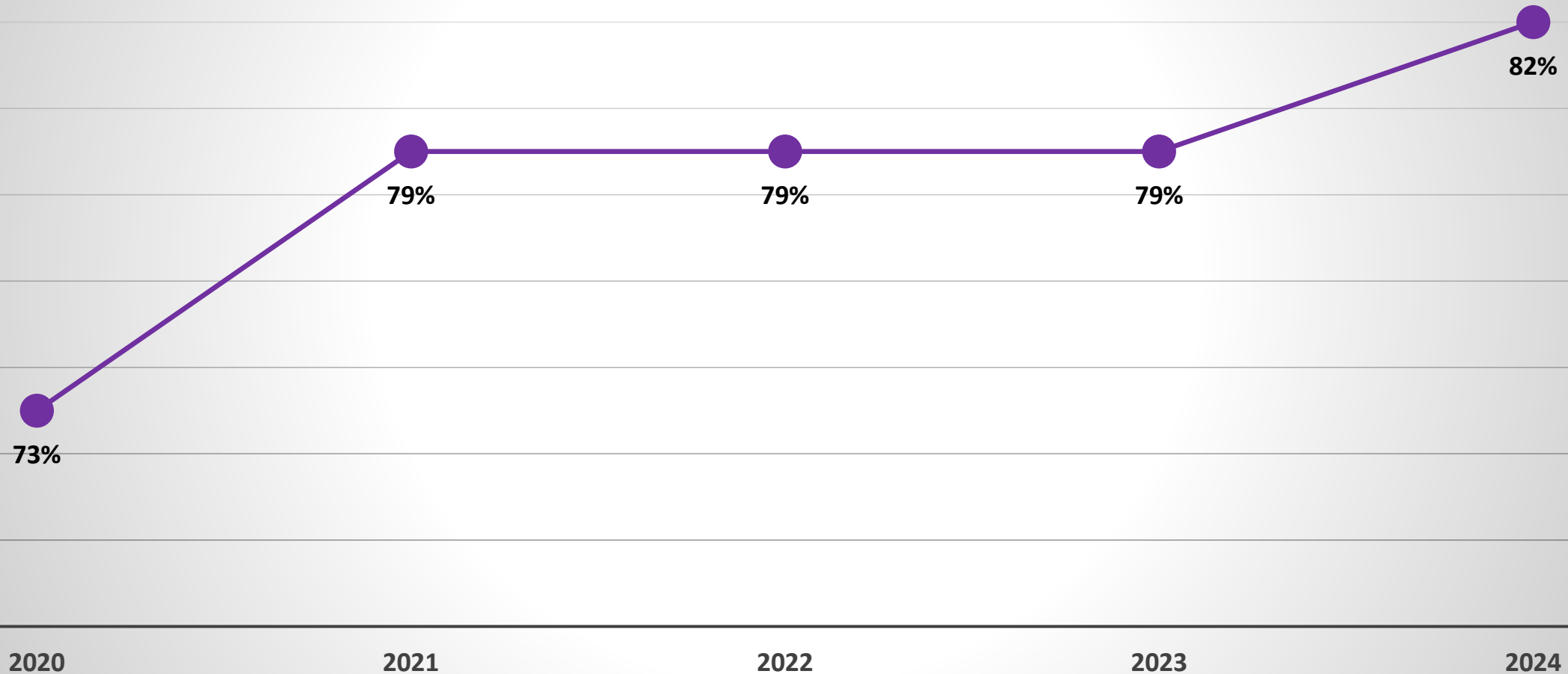


Colaboradores por Regime de Trabalho



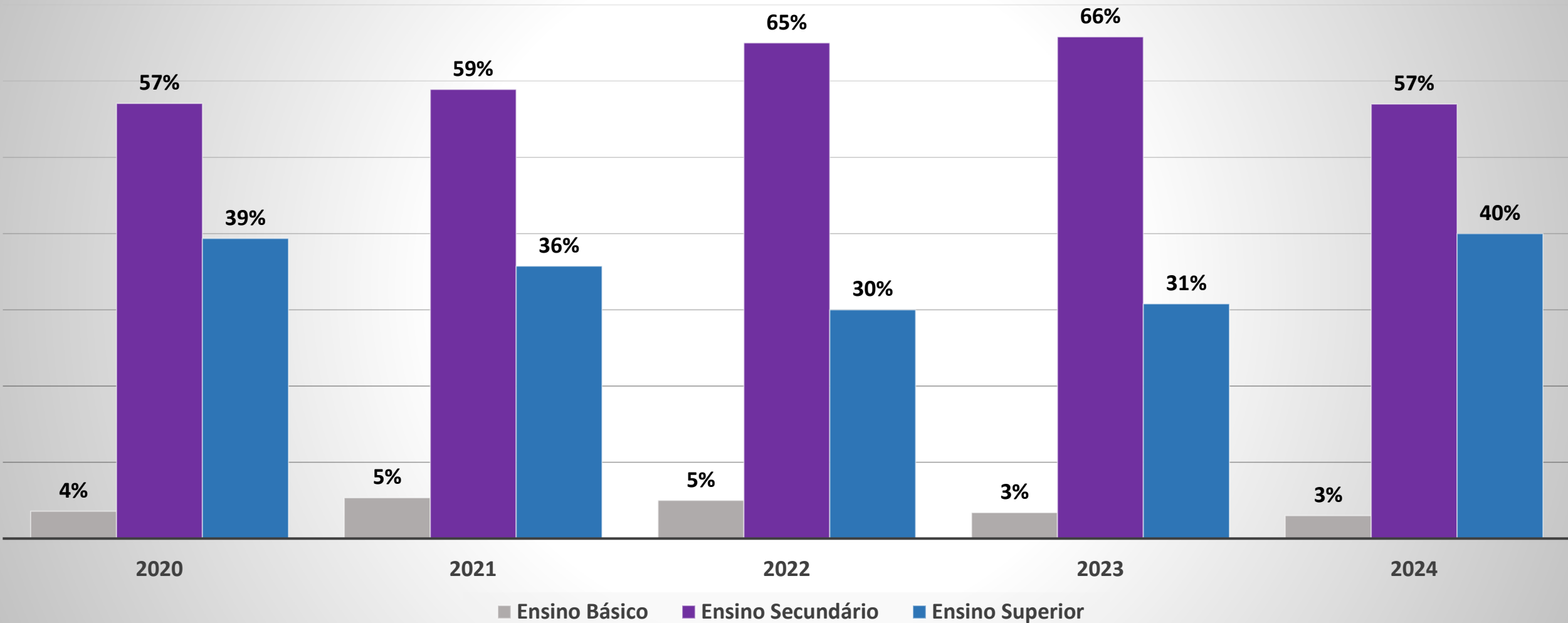


Taxa Média de Ocupação dos Recursos



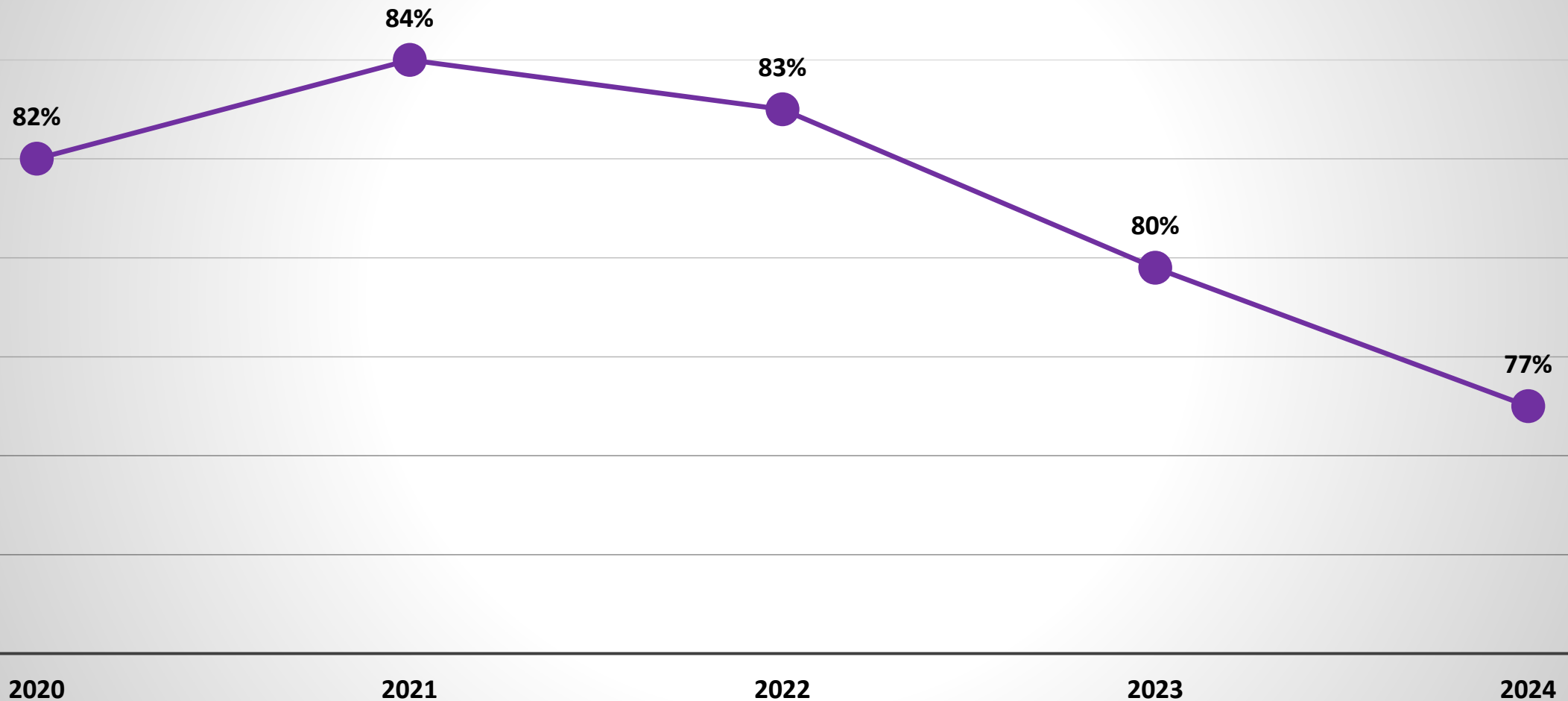


Distribuição dos Colaboradores por Grau de Ensino



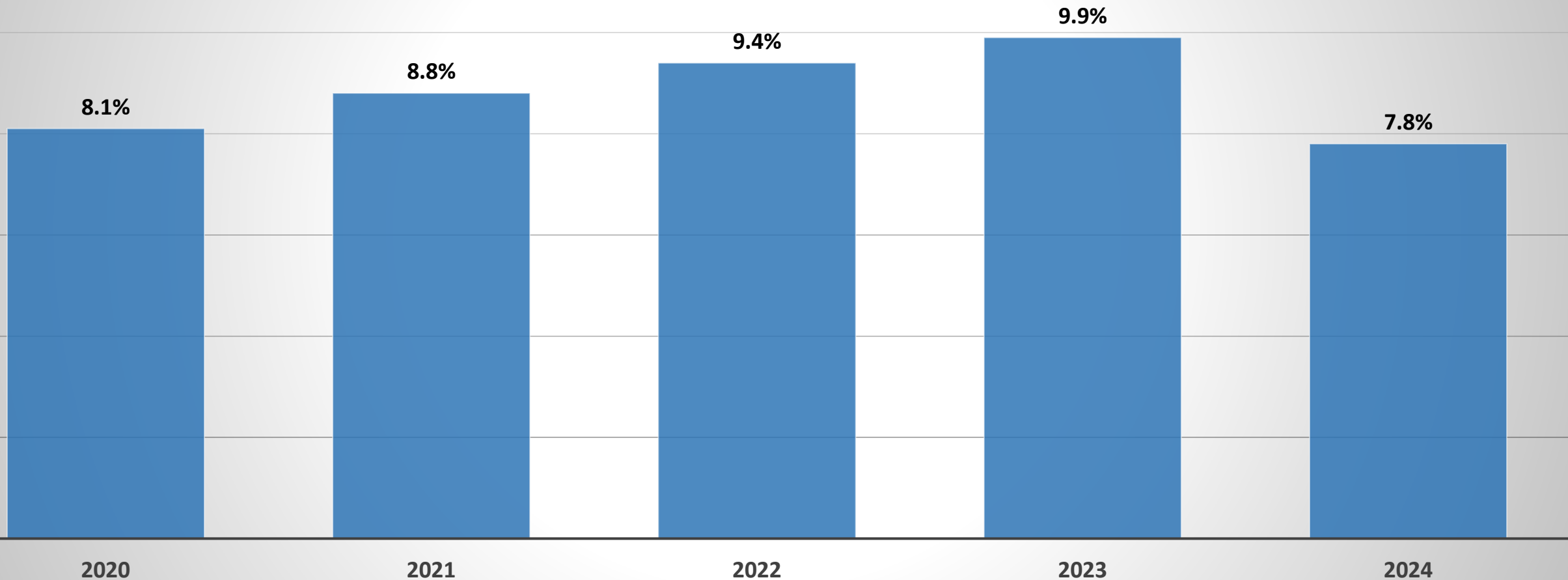


Satisfação dos Colaboradores (Resultados dos Inquéritos)



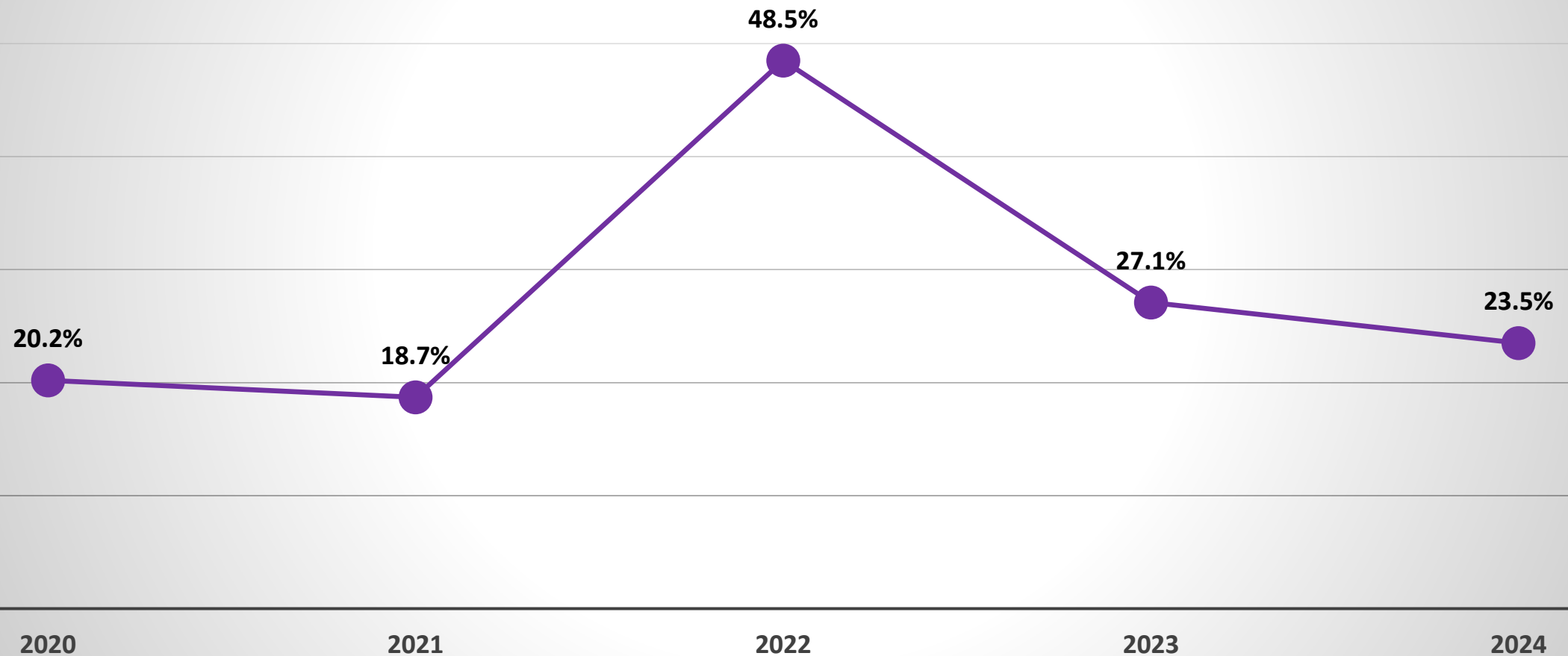


Taxa de Absentismo dos Operadores



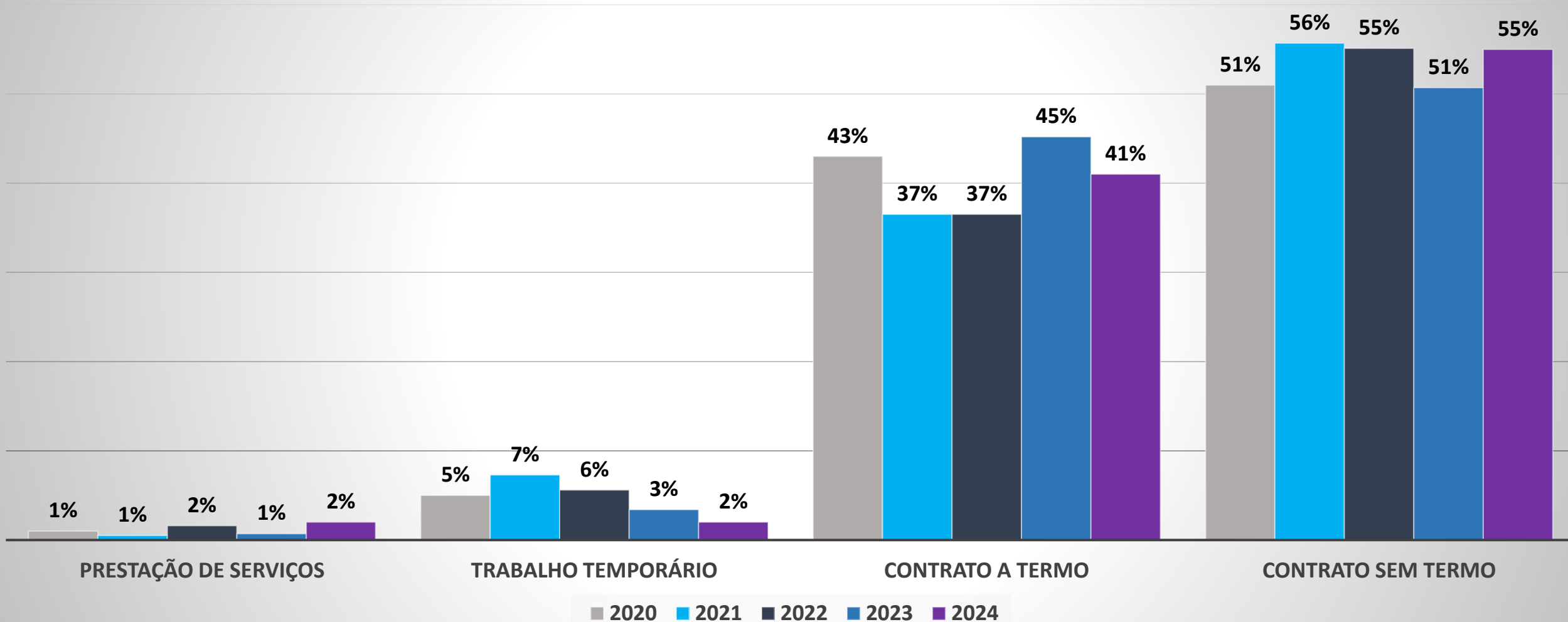


Taxa de Rotatividade dos Operadores



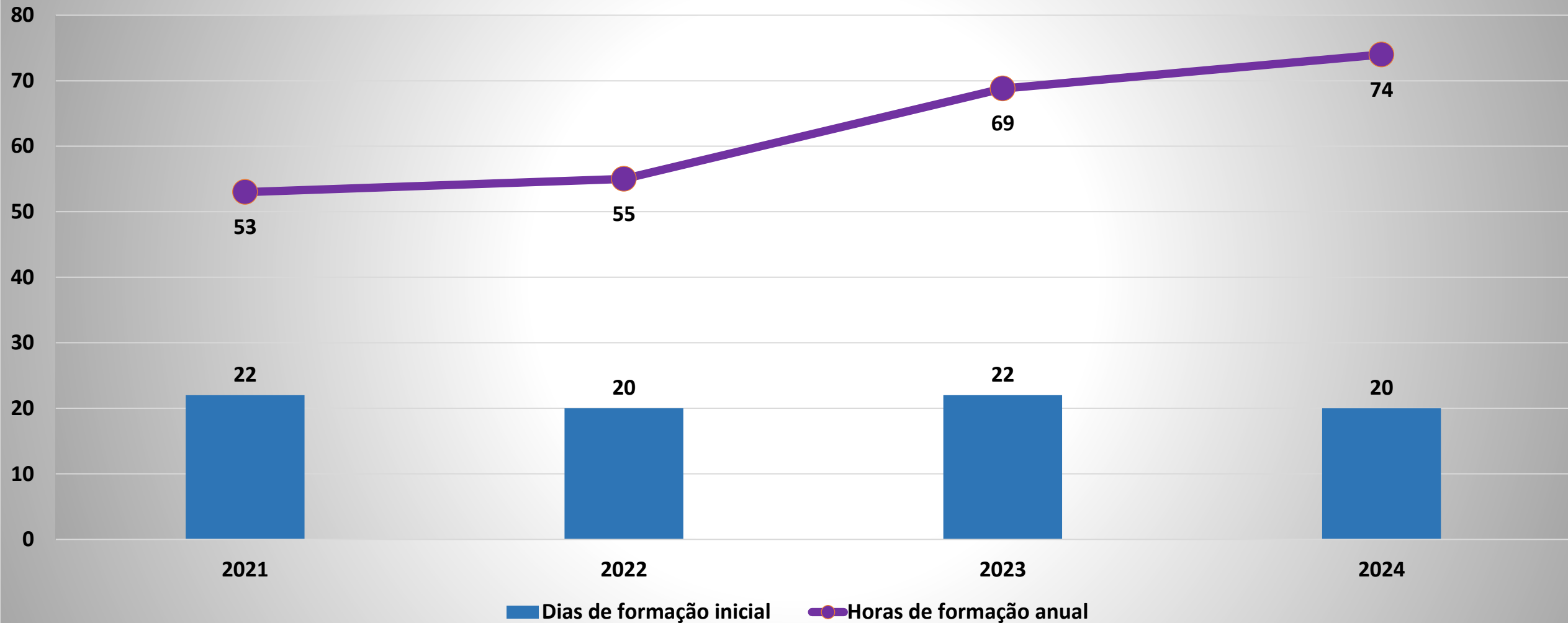


Distribuição dos Colaboradores por Vínculo Contratual



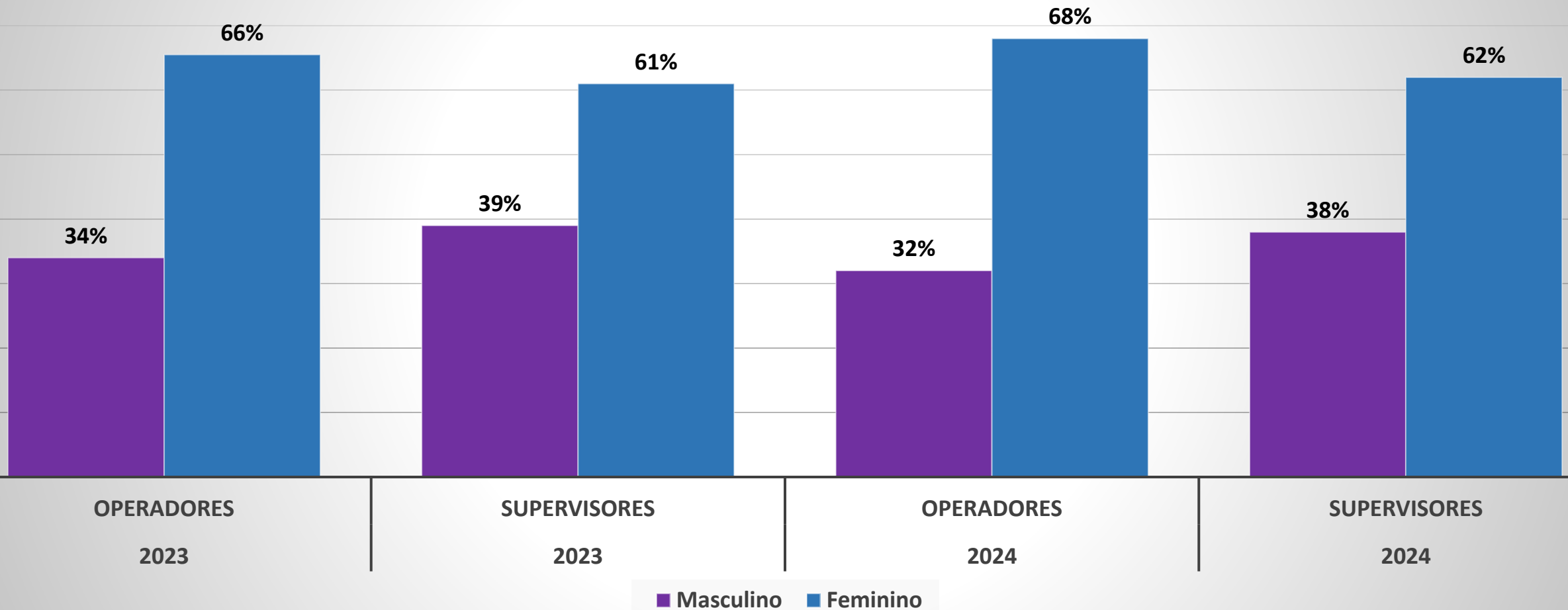


Formação Inicial (dias) e Formação Anual (horas)



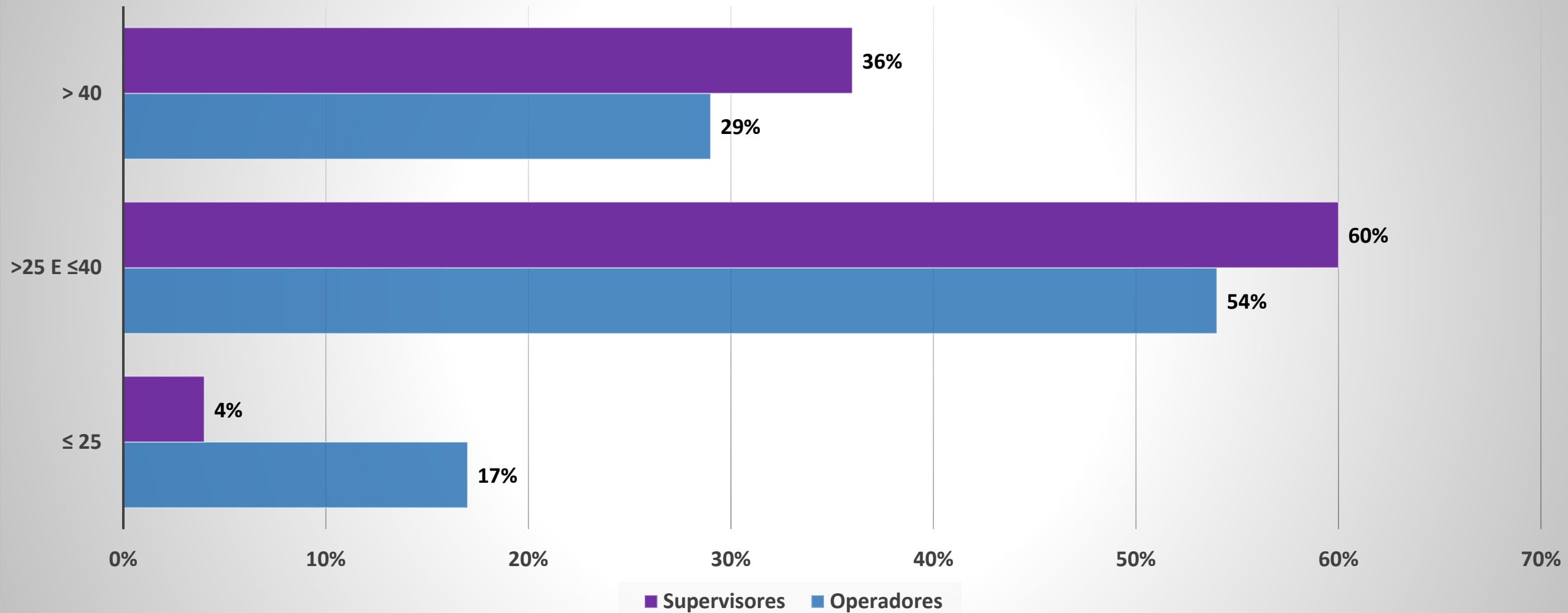


Distribuição dos Colaboradores por Género





Distribuição dos Colaboradores por Escalão Etário

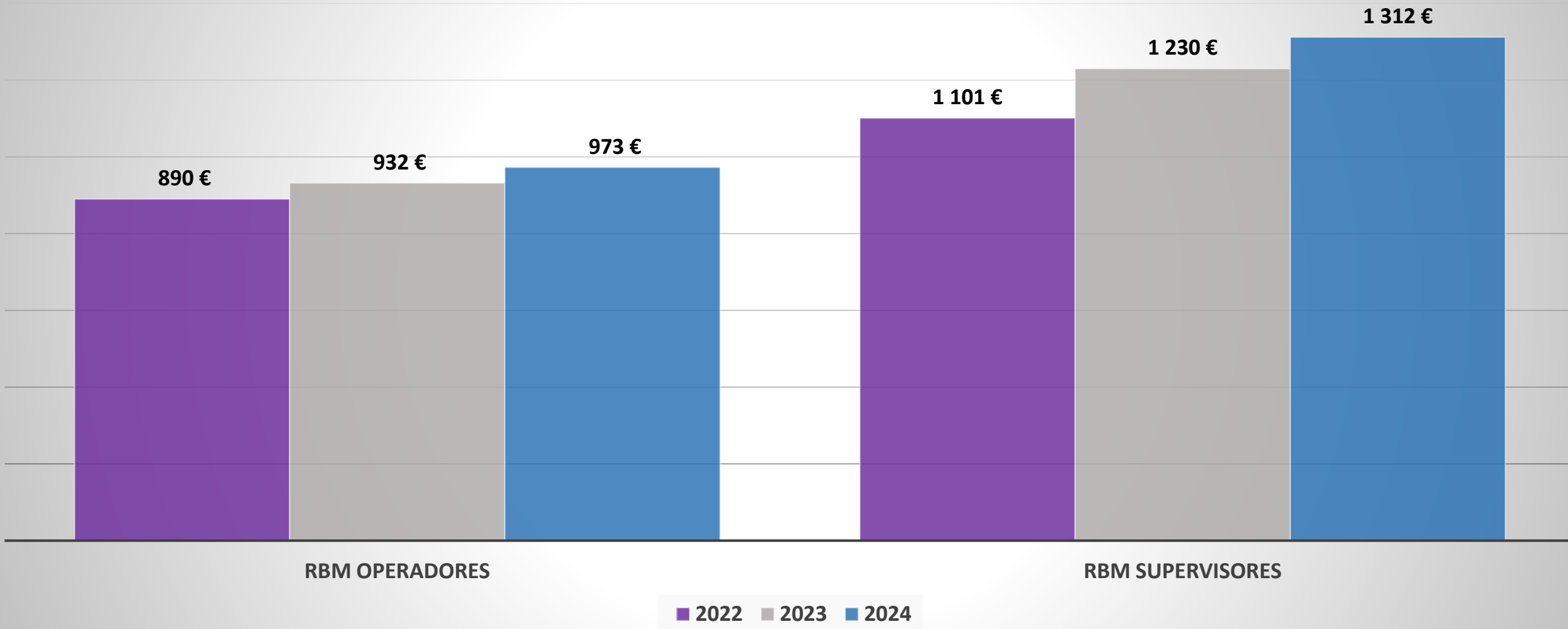




POLÍTICAS E BENEFÍCIOS E SOBRE REMUNERAÇÕES? É JUSTO O LABÉU DE “ATIVIDADE QUE SÓ PAGA SALÁRIO MÍNIMO”?

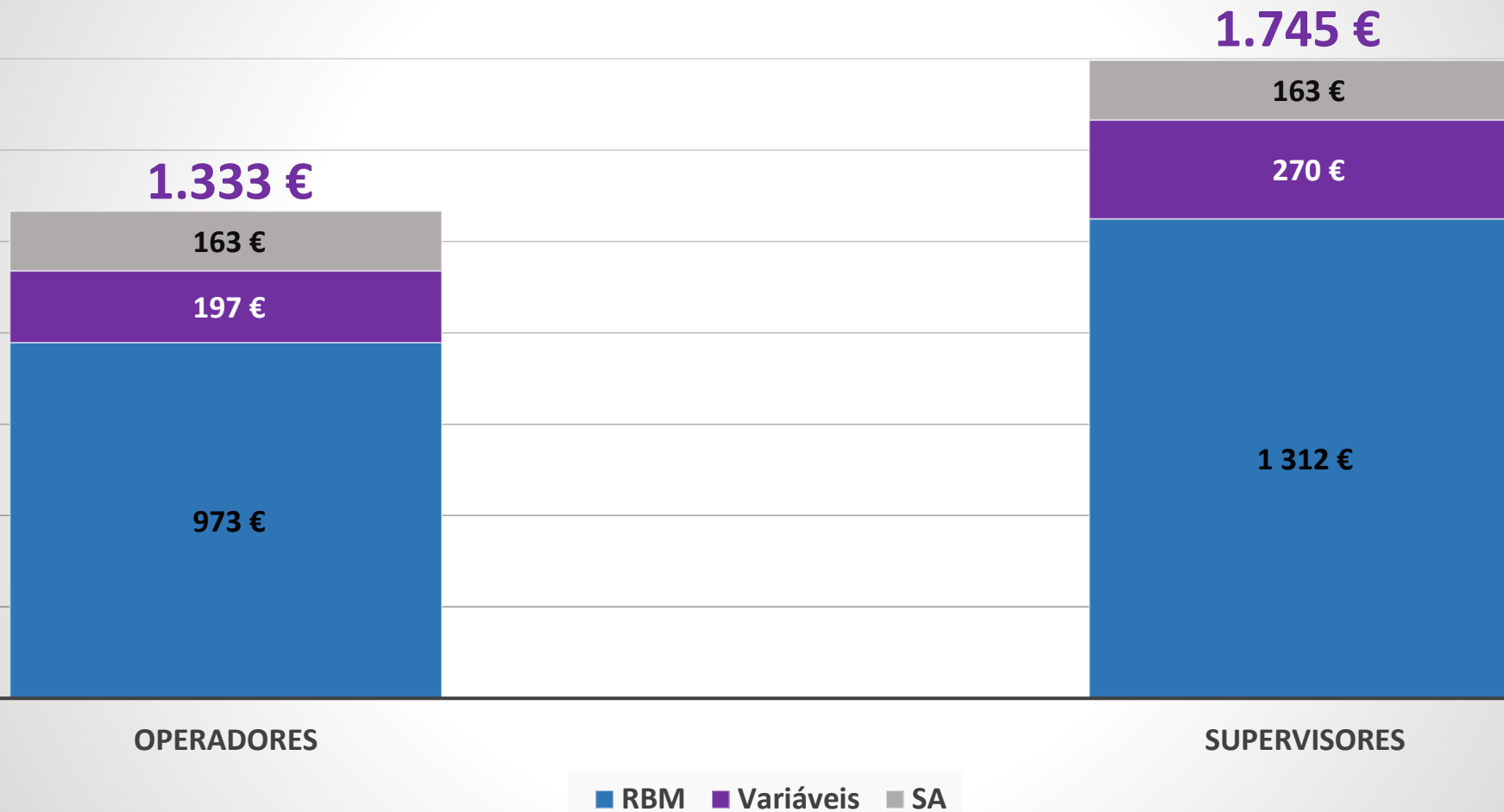


Evolução da RBM de 2022 a 2024





Rendimento Mensal Médio Real Consolidado



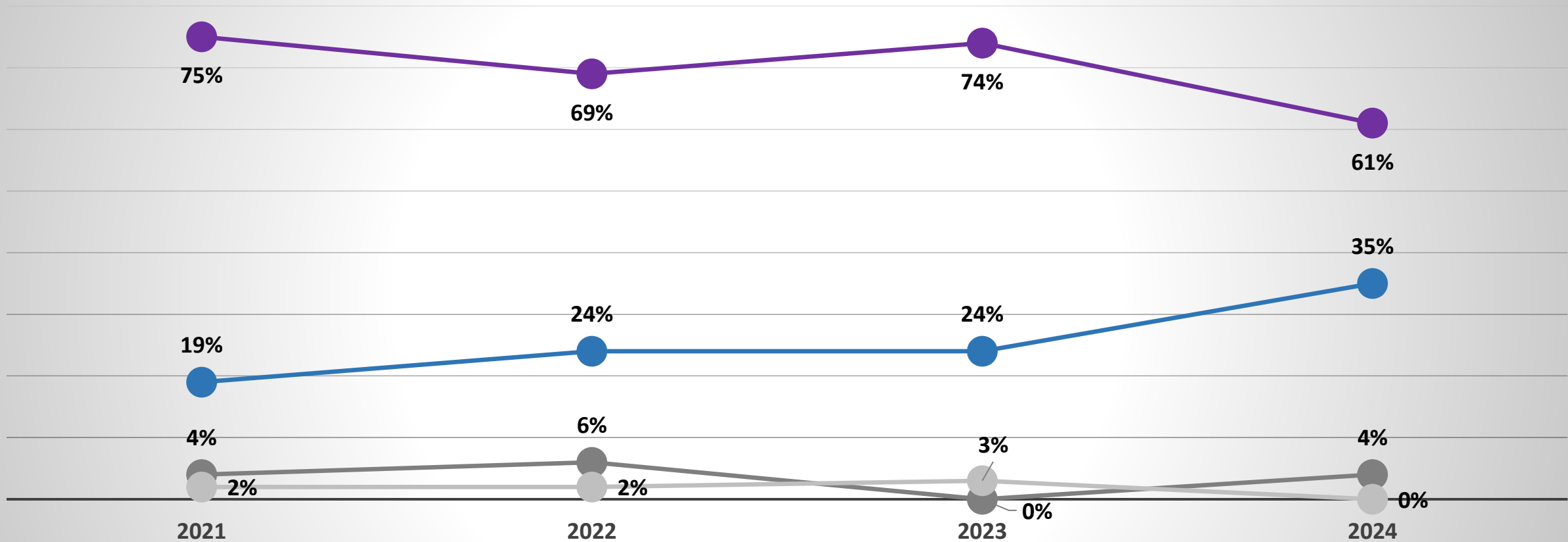


RECURSO AO OUTSOURCING

**OS OUTSOURCERS SÃO PRESTADORES DE
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT
CENTER, PARCEIROS INDISPENSÁVEIS PARA A
MAIORIA DAS OPERAÇÕES.
QUAL O SEU PERFIL?**



Recurso ao Outsourcing



—●— Sim e continuará a contratar

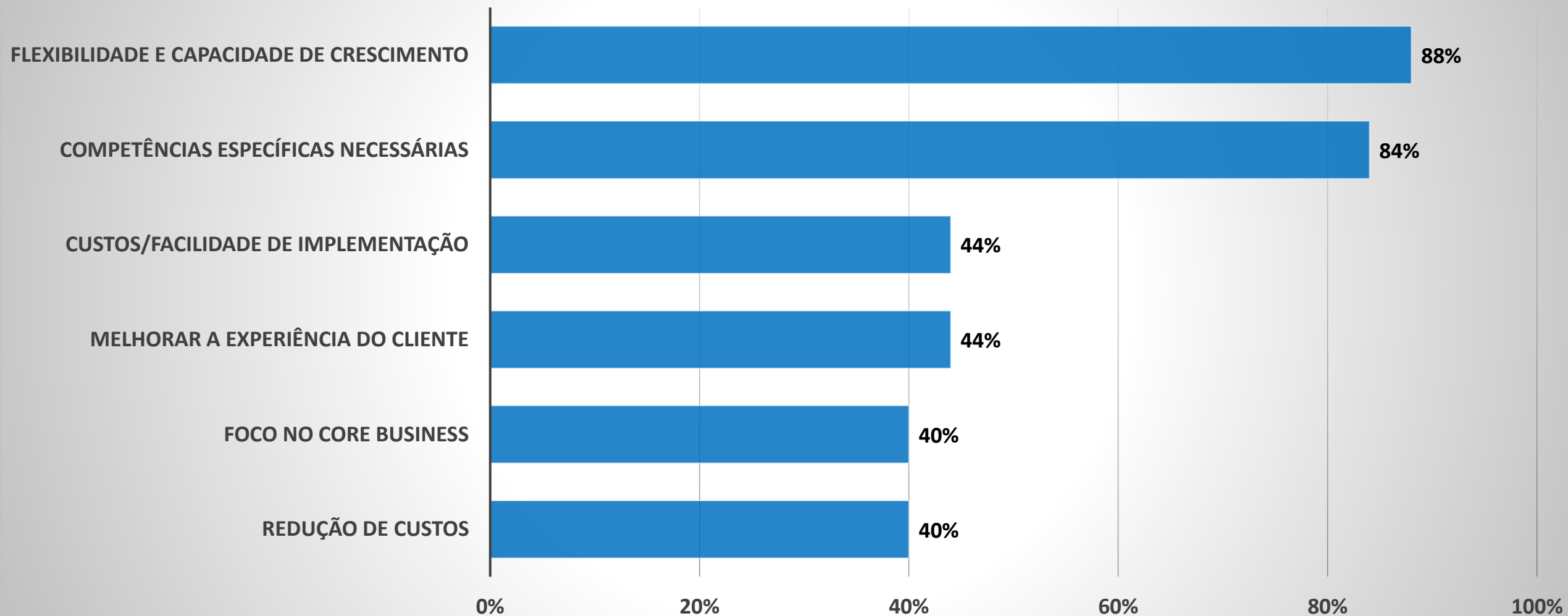
—●— Não mas irá contratar

—●— Não nem irá contratar

—●— Sim mas deixará de contratar

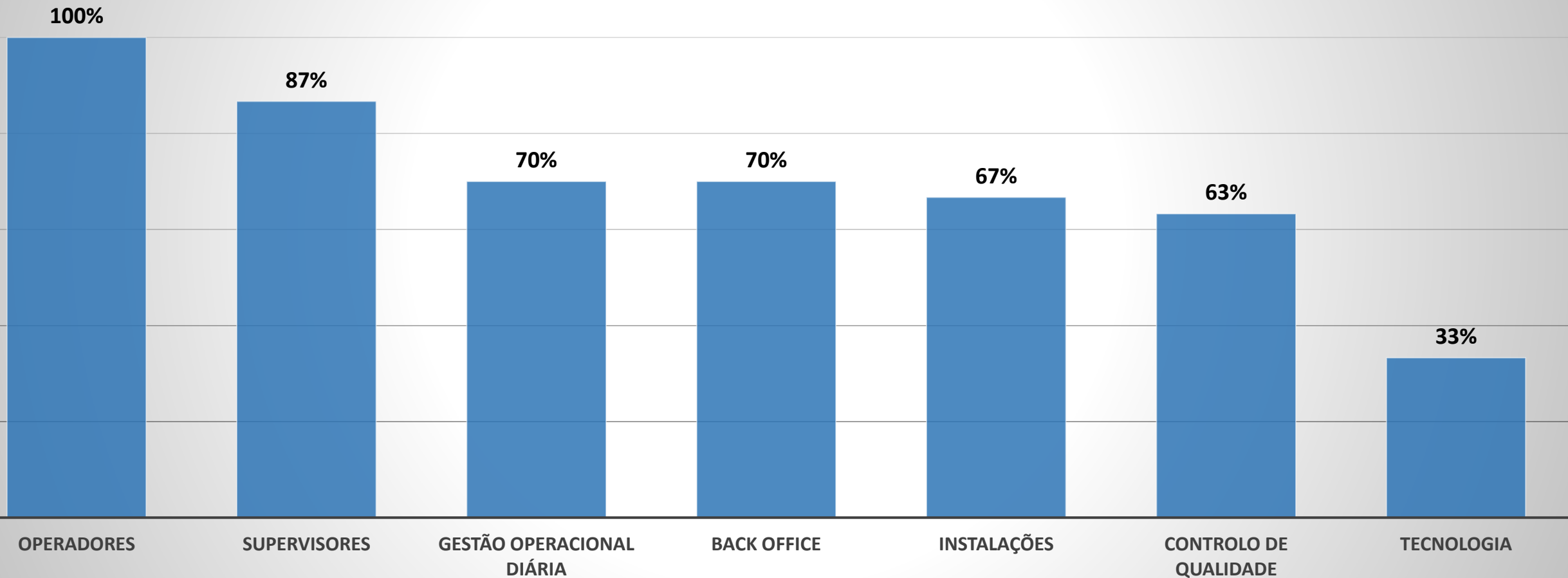


Motivação para Contratar Outsourcing em 2024



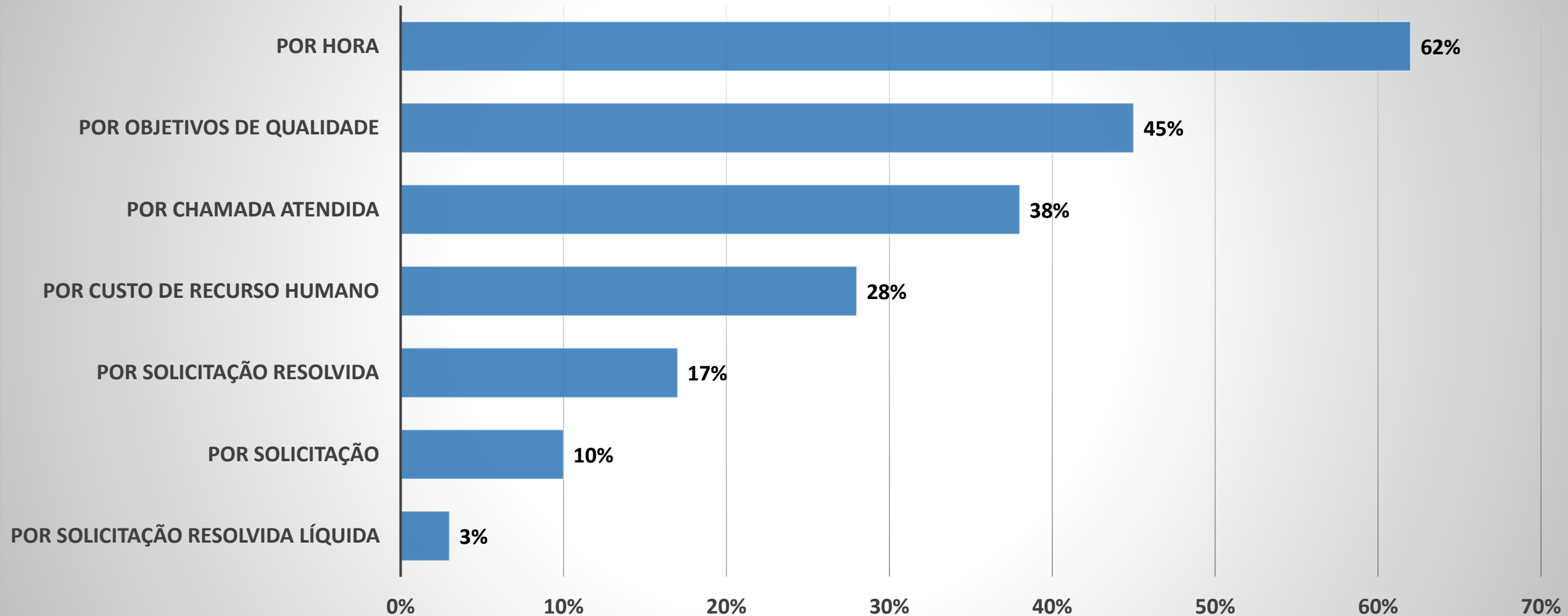


Serviços Contratados a Outsourcers em 2024





Modelos de Remuneração do Outsourcer em 2024



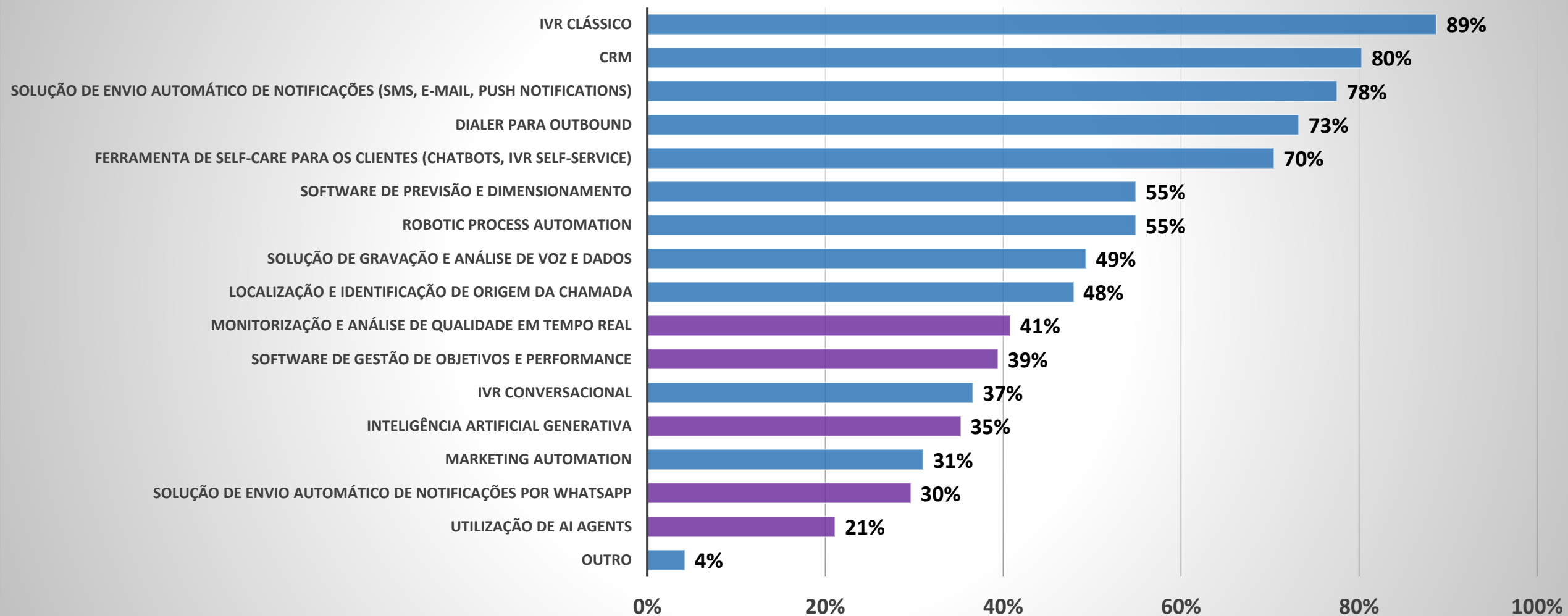


TECNOLOGIA

**APOIANDO AS OPERAÇÕES E OS SEUS
RECURSOS HUMANOS, A TECNOLOGIA É HOJE
UM SUPORTE FUNDAMENTAL PARA O SUCESSO
DAS OPERAÇÕES.
QUAIS AS PRINCIPAIS TENDÊNCIAS?**

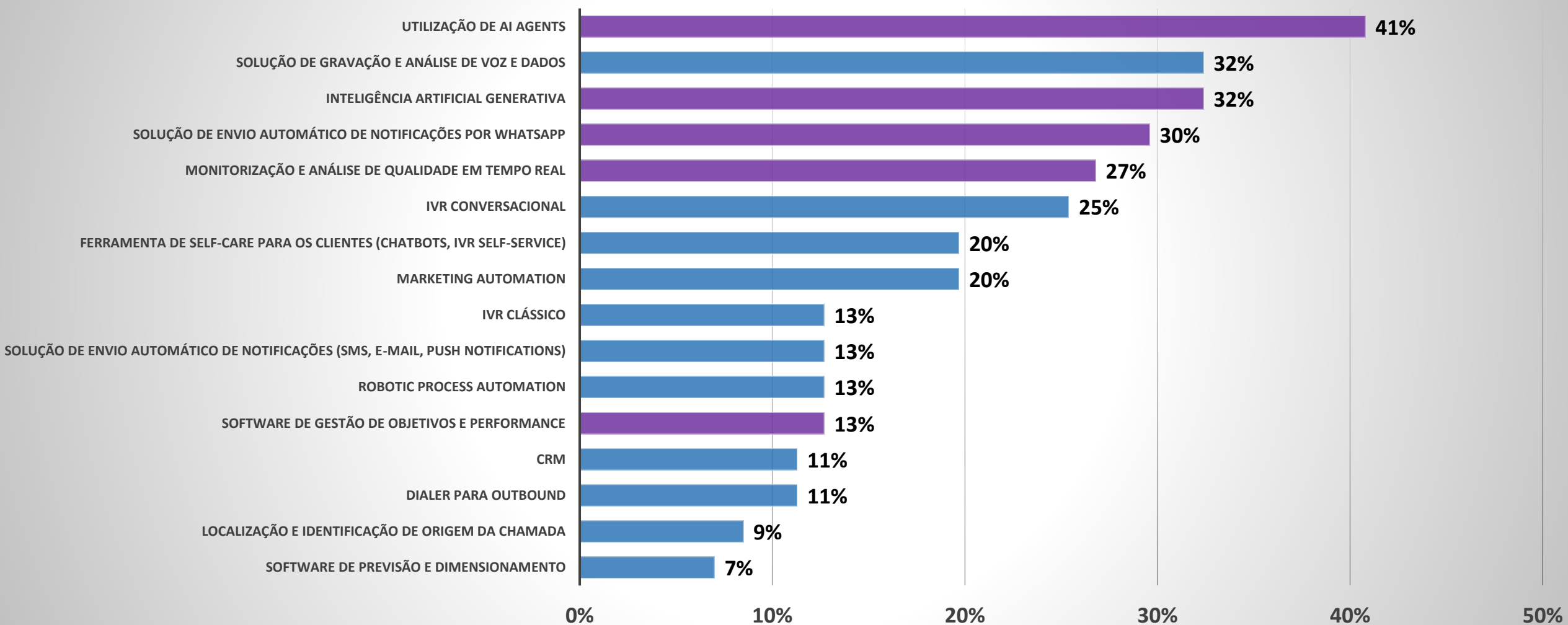


Principais Soluções Tecnológicas Utilizadas



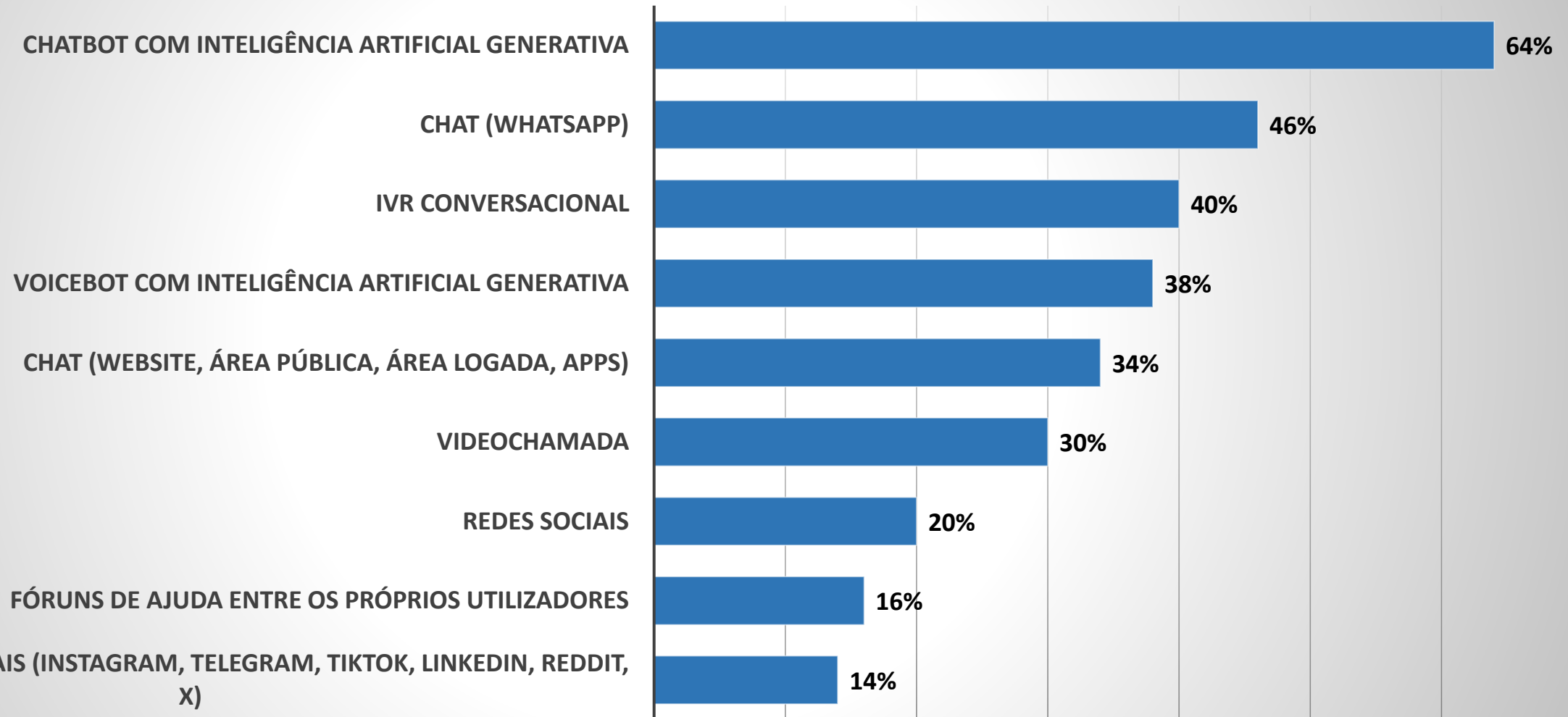


Soluções Tecnológicas a Implementar no Futuro



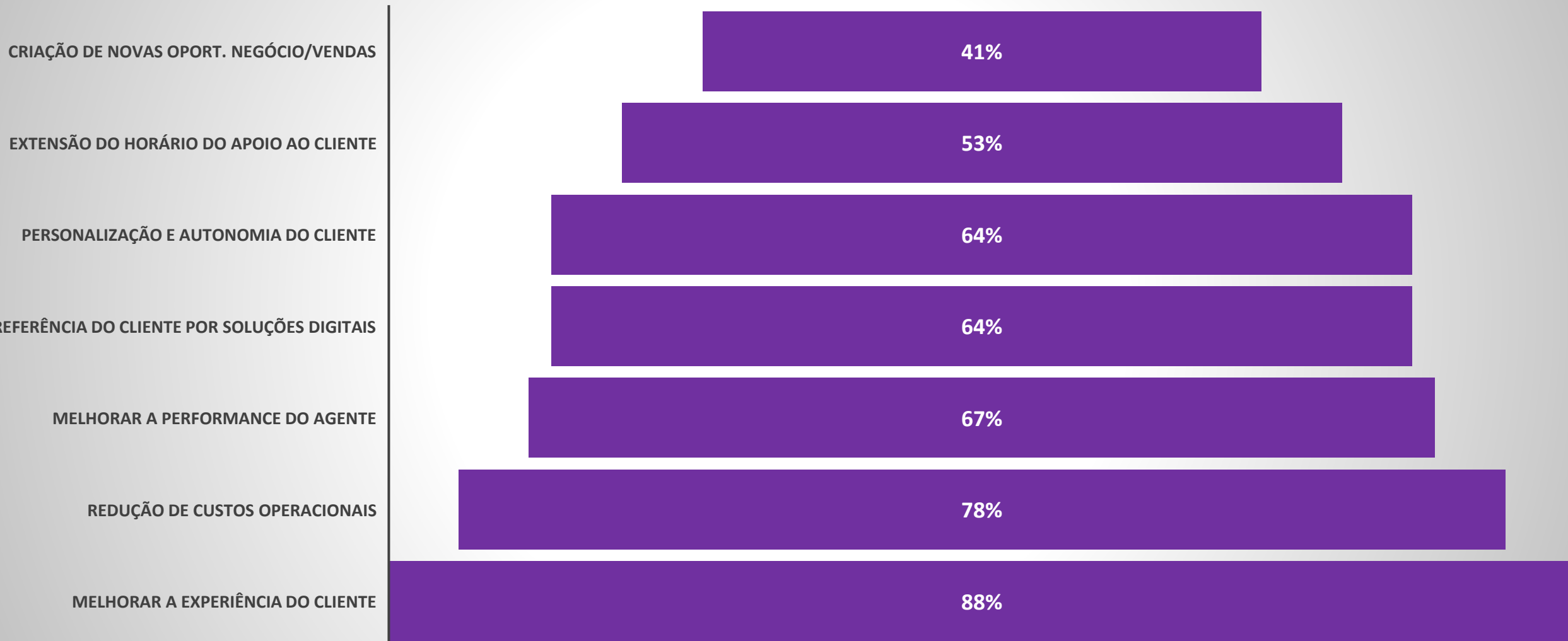


Novos Canais a Utilizar no Futuro



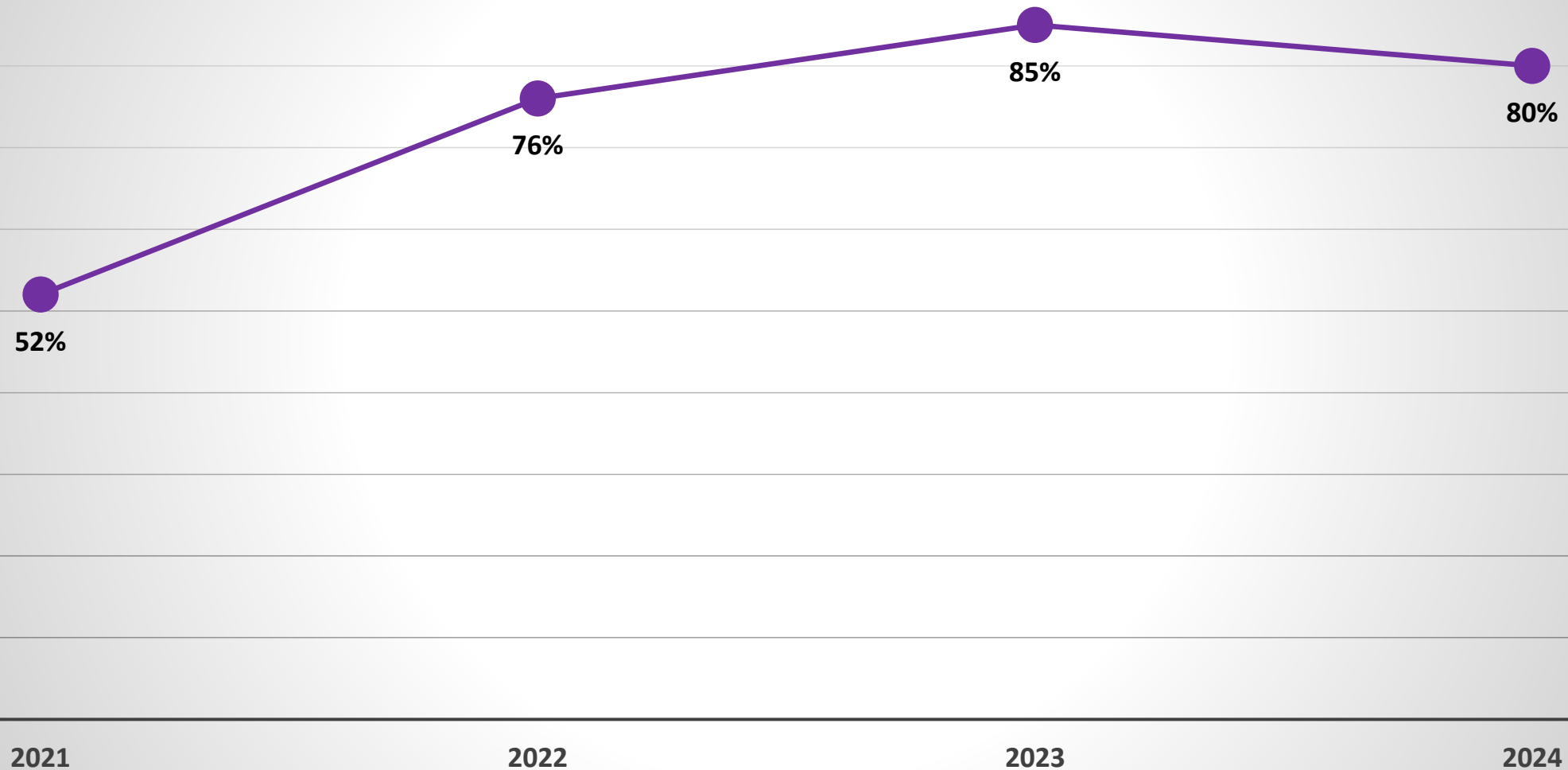


Razões para Oferecer Ferramentas / Canais de Atendimento Self-Care





Utilização de Modelo Tecnológico Baseado na Cloud





Intenção de Evoluir para Modelo Baseado na Cloud

80%

2%

3%

2%

13%

JÁ ESTÁ IMPLEMENTADO

SIM, NUM PERÍODO ATÉ UM
ANO

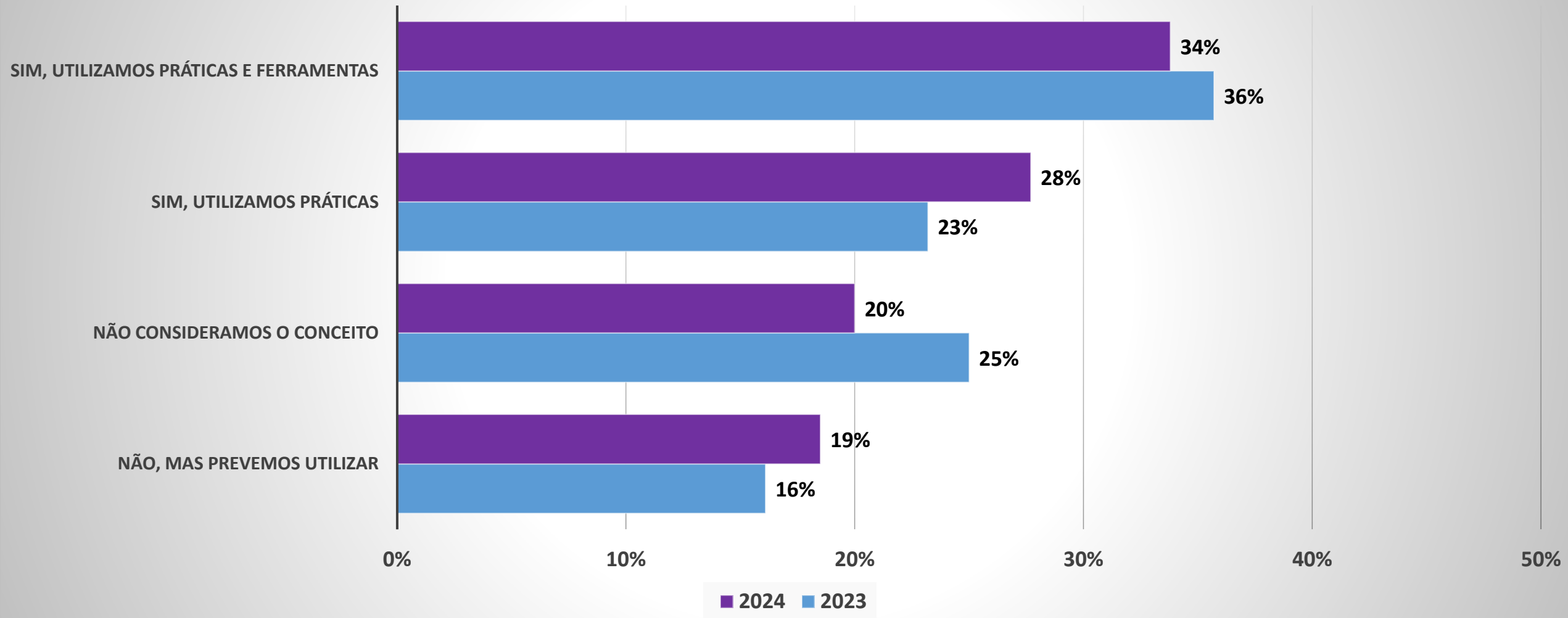
SIM, NUM PERÍODO ENTRE UM
A TRÊS ANOS

SIM, NUM PERÍODO SUPERIOR
A TRÊS ANOS

NÃO EQUACIONAMOS EVOLUIR
PARA A CLOUD

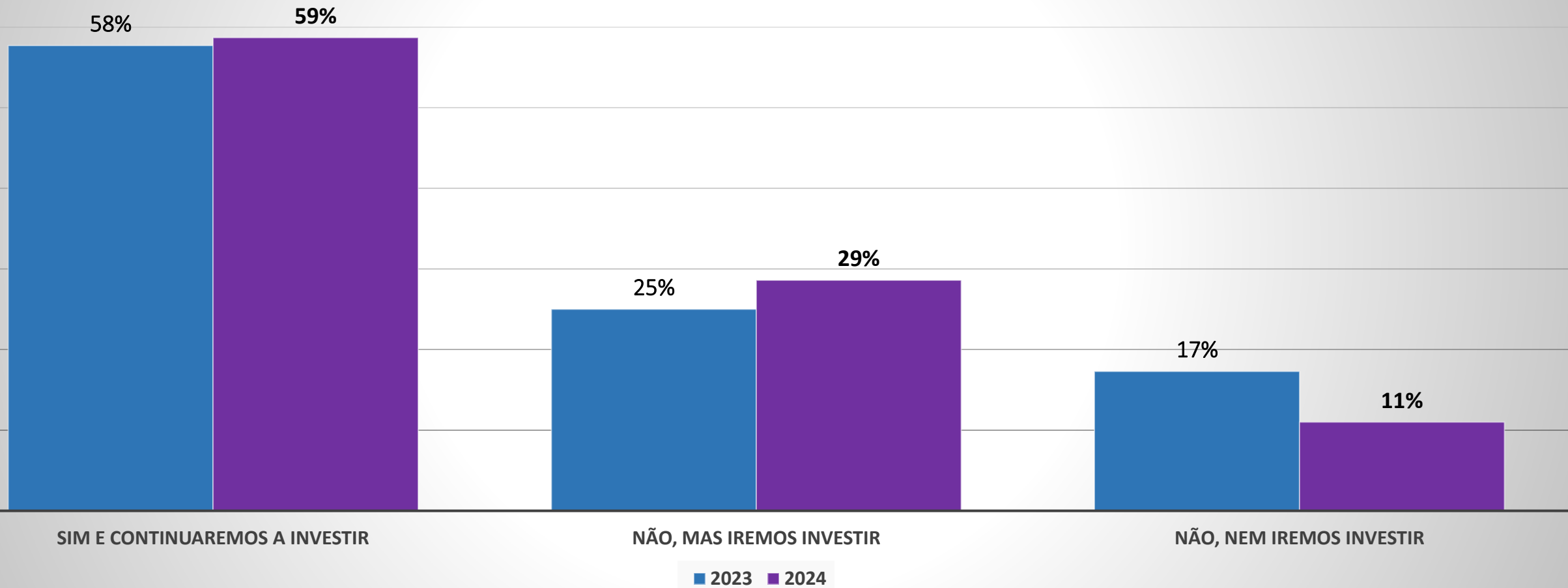


Utilização de Gamification



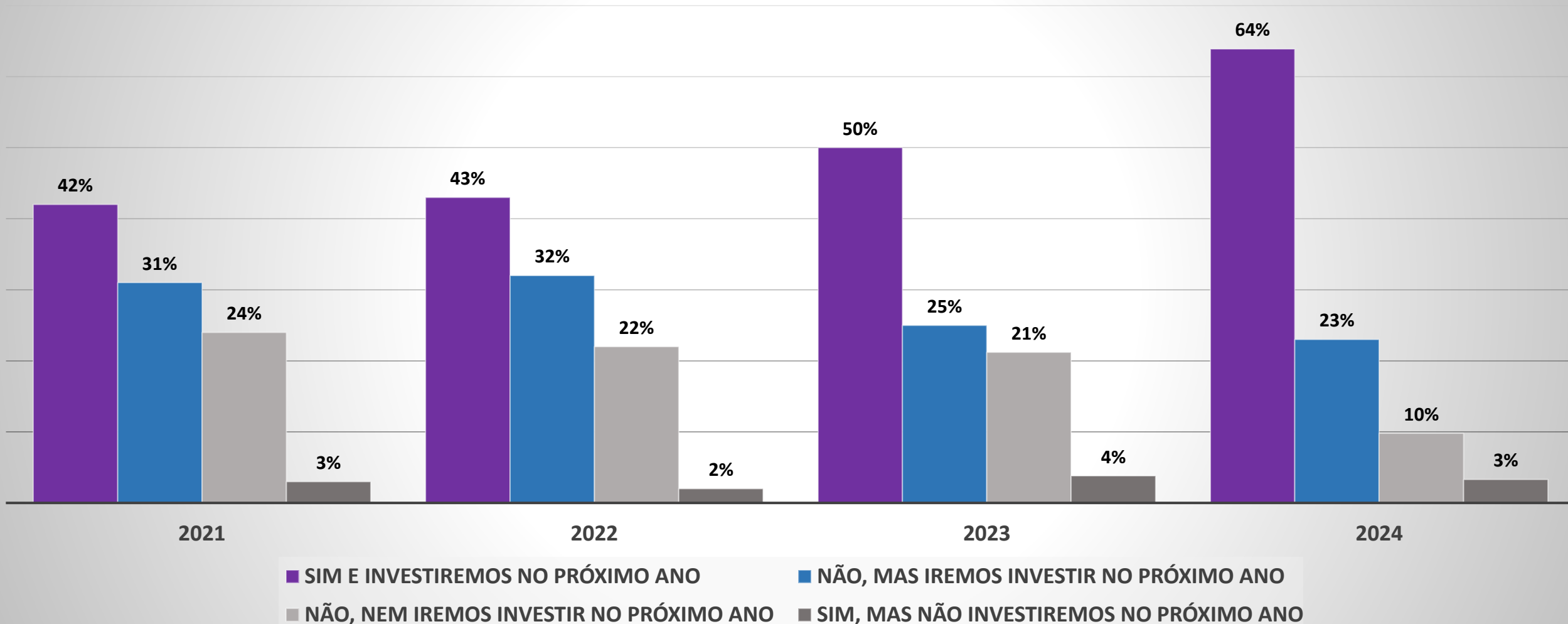


Investimento em Robotic Process Automation (RPA)



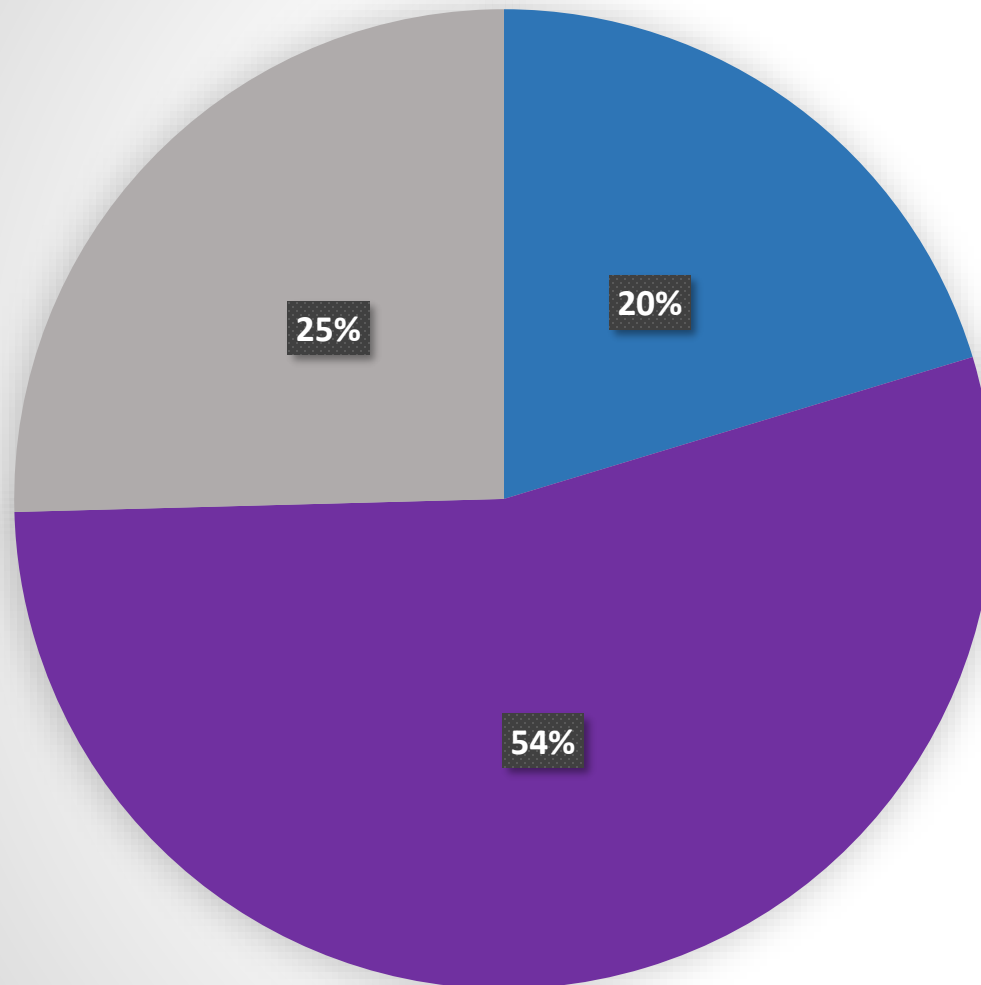


Investimento em Solução Baseadas em Inteligência Artificial





Utiliza ou Planeia Utilizar AI Agents?



- SIM E CONTINUAREMOS A INVESTIR
- NÃO, MAS IREMOS INVESTIR
- NÃO, NEM IREMOS INVESTIR

PEOPLE,
TECHNOLOGY
AND INNOVATION: — CONNECTING
BRANDS
AND CUSTOMERS

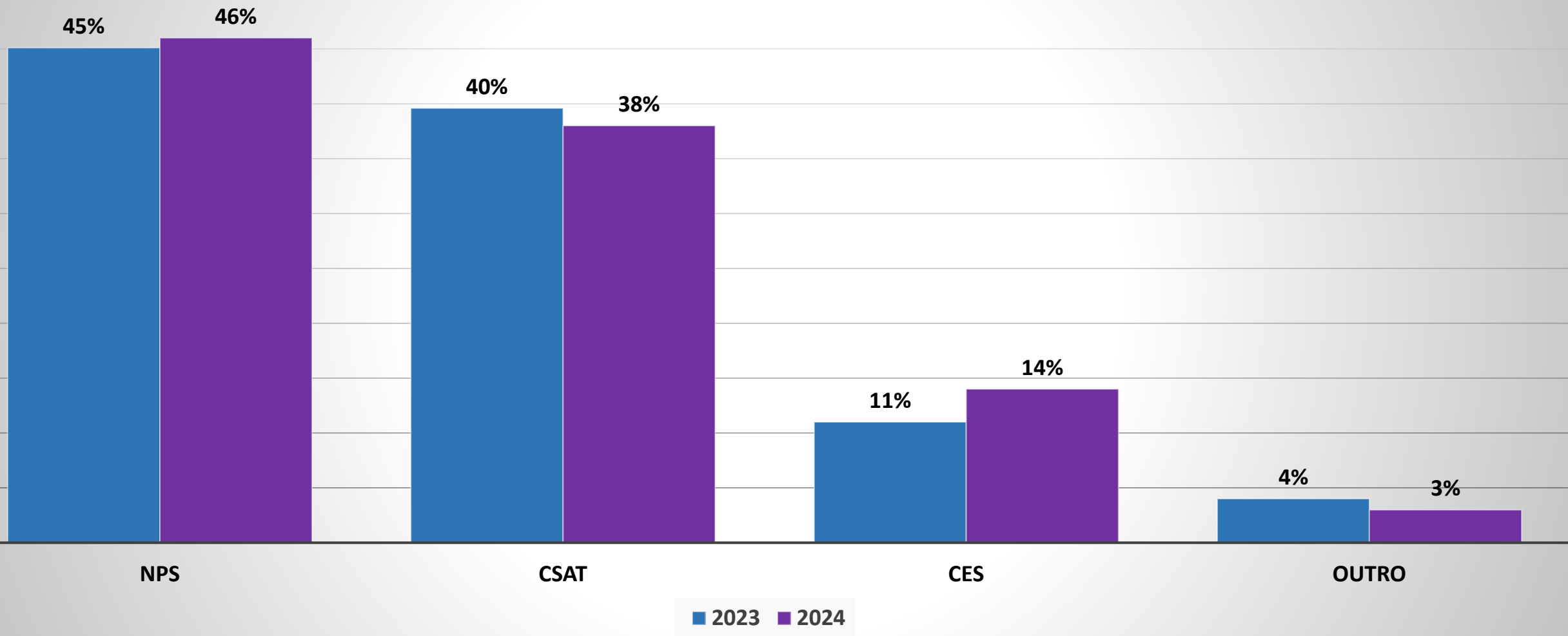


MELHORIA CONTÍNUA

OS CONTACT CENTERS NO CAMINHO DA EXCELÊNCIA

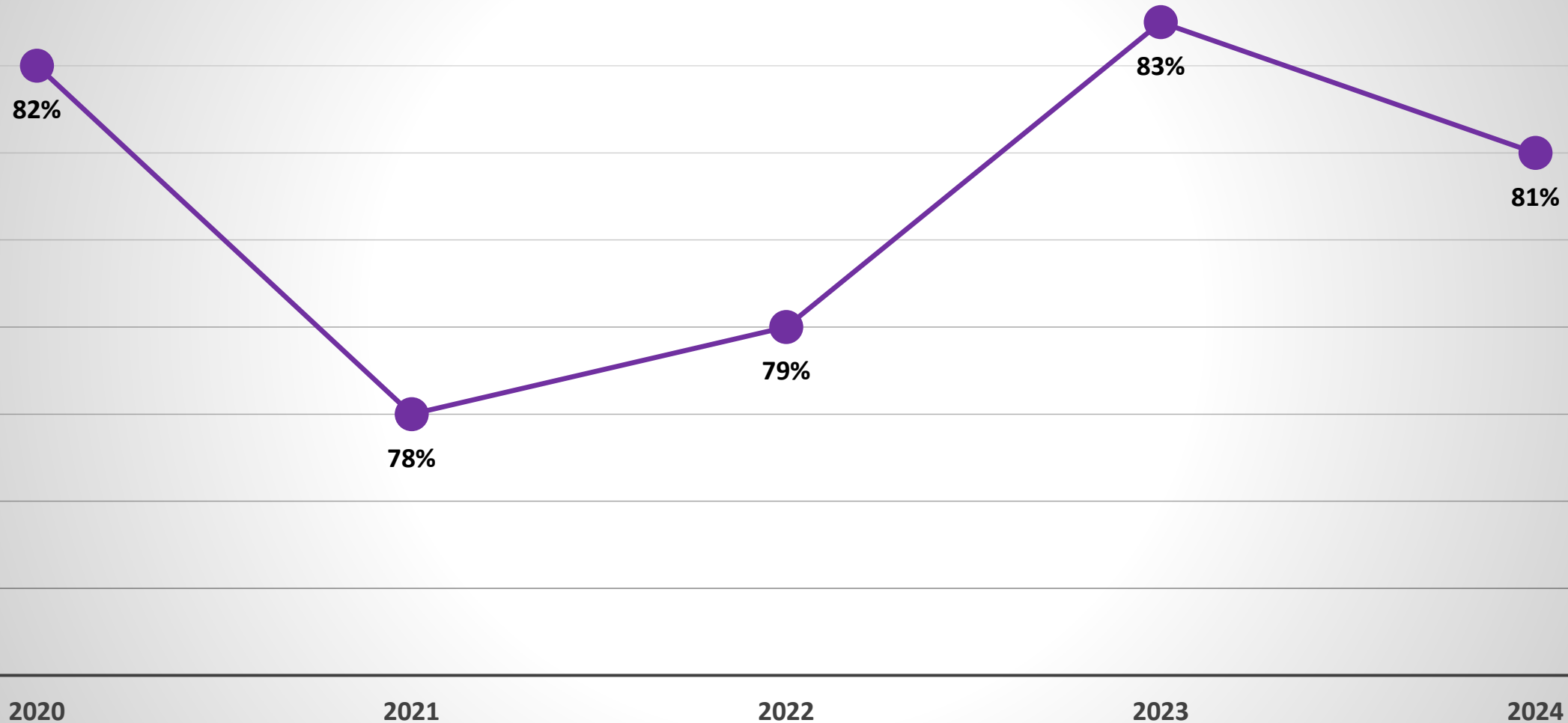


Métricas de Avaliação da Satisfação do Cliente



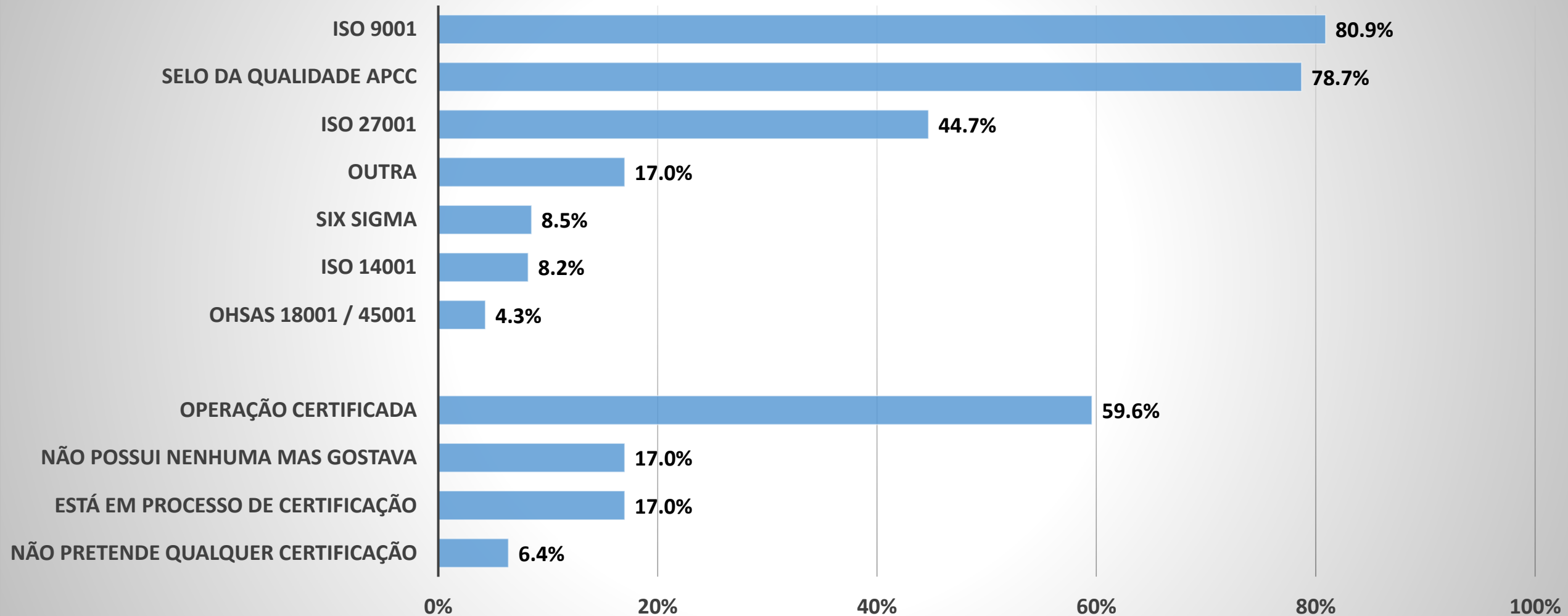


Resultados dos Inquéritos de Satisfação dos Clientes



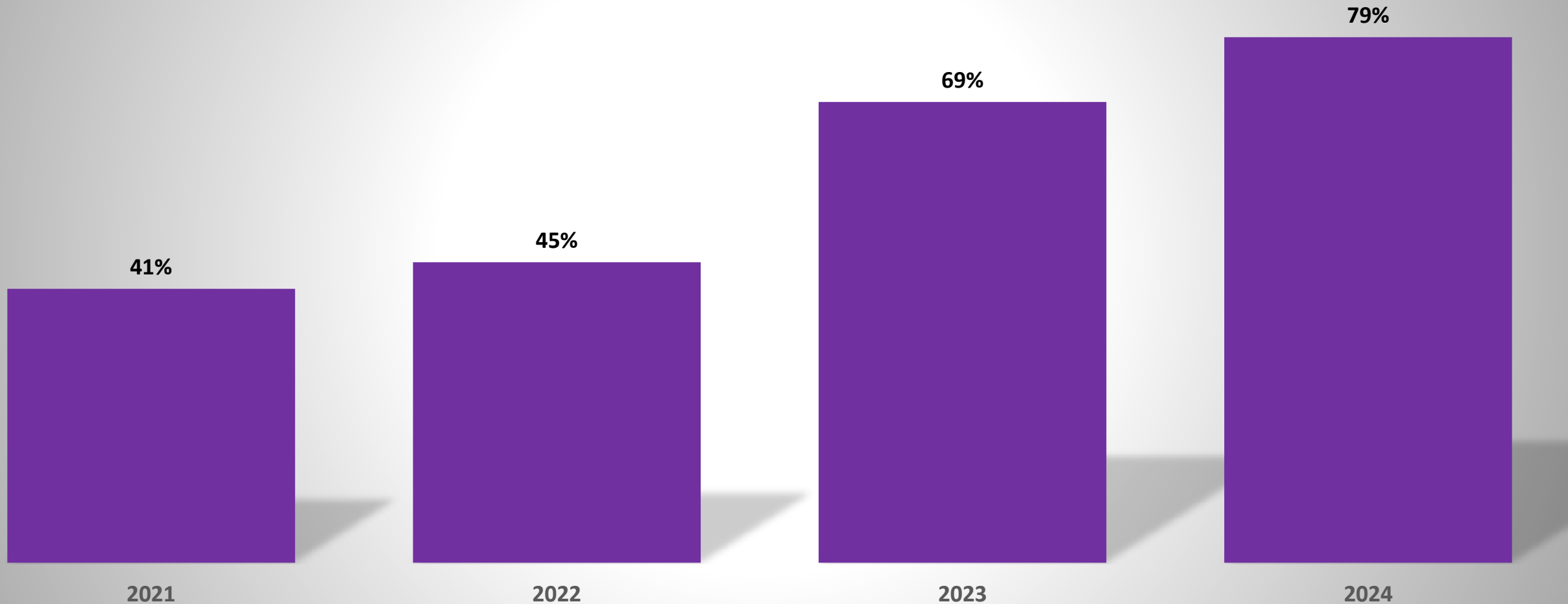


Certificações das Operações de Contact Center





Operações Certificadas com o Selo da Qualidade APCC





Investimento em Projetos de Customer Experience

92%

93%

6%

7%

2%

0%

SIM E CONTINUAREMOS A INVESTIR

NÃO, MAS IREMOS INVESTIR

NÃO, NEM IREMOS INVESTIR

■ 2023 ■ 2024

PEOPLE,
TECHNOLOGY
AND INNOVATION: — CONNECTING
BRANDS
AND CUSTOMERS



“Carpe diem”

OBRIGADO PELA VOSSA ATENÇÃO

JP