

CAN
TECHNOLOGY
REALLY UNDERSTAND
CUSTOMERS?



FINDING
THE
RIGHT
BALANCE



ESTUDO DE BENCHMARKING APCC 2025

SÍNTESE DE RESULTADOS

HAPPY
WORK

CAN
TECHNOLOGY
REALLY UNDERSTAND
CUSTOMERS?



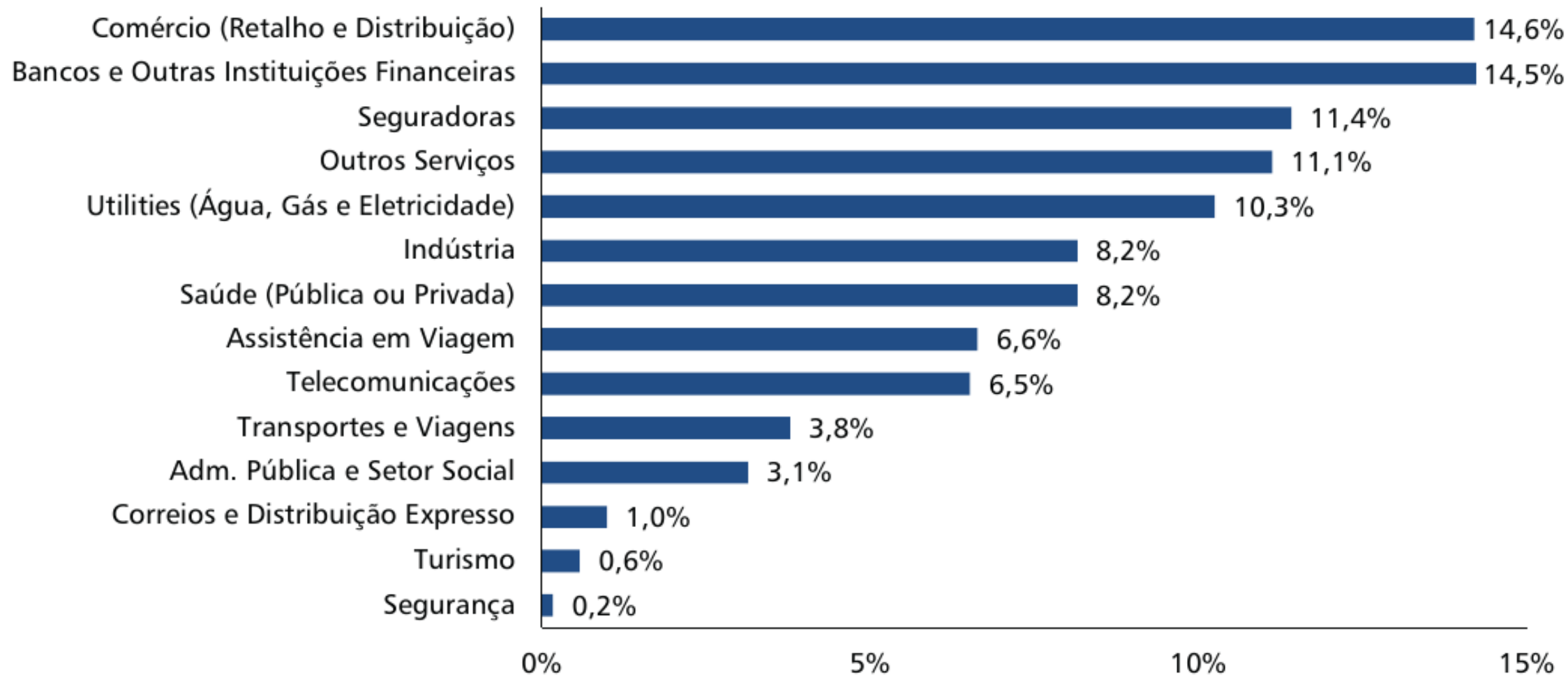
FINDING
THE
RIGHT
BALANCE



CARACTERIZAÇÃO

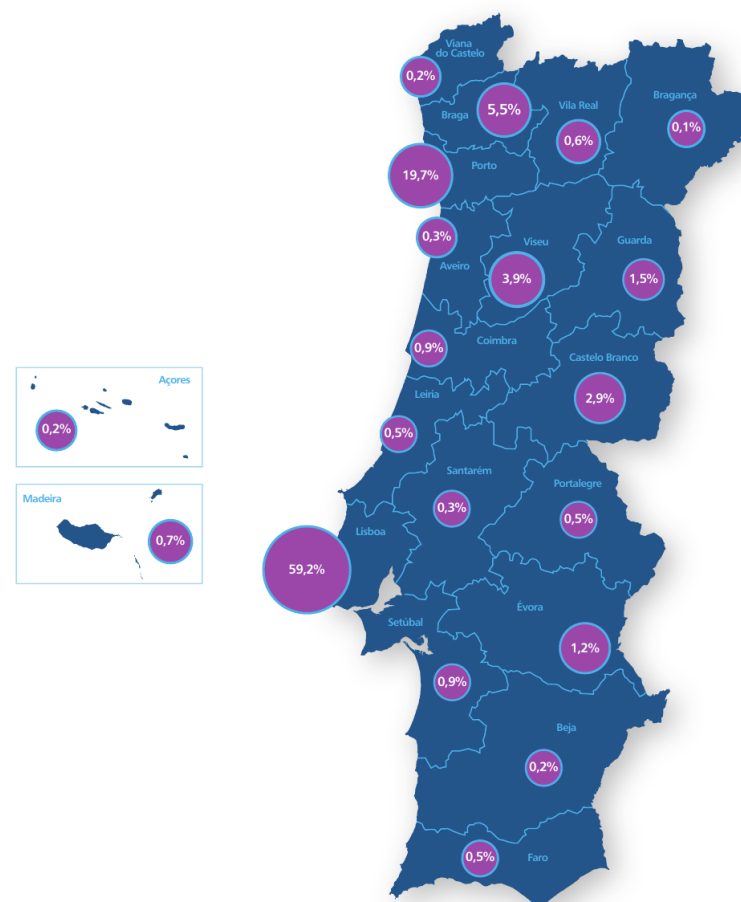
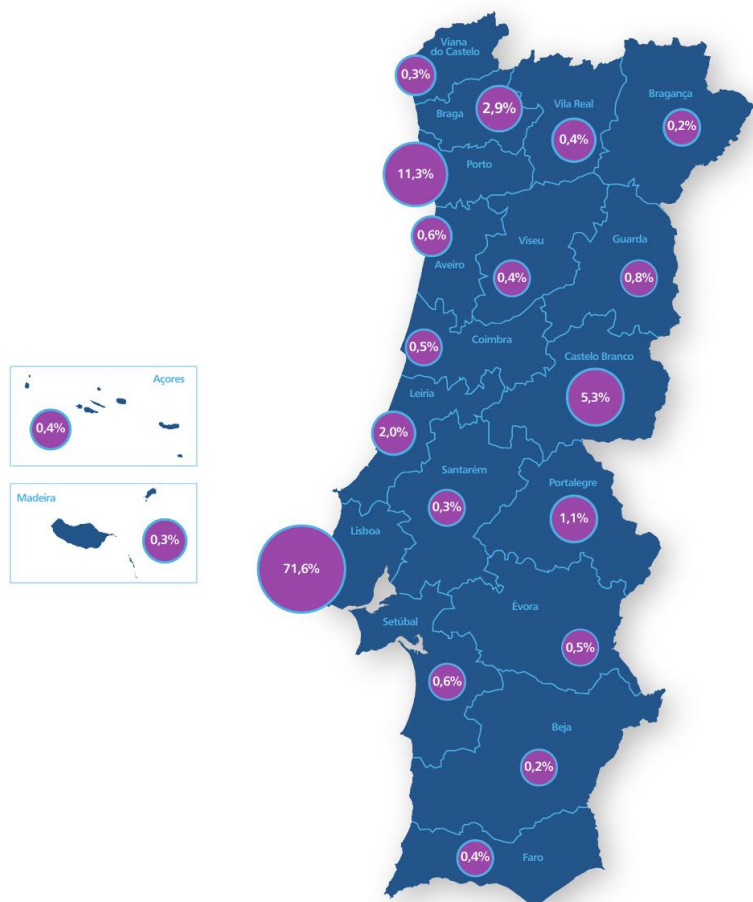


DISTRIBUIÇÃO DAS LINHAS POR SETOR DE ATIVIDADE ECONÓMICA



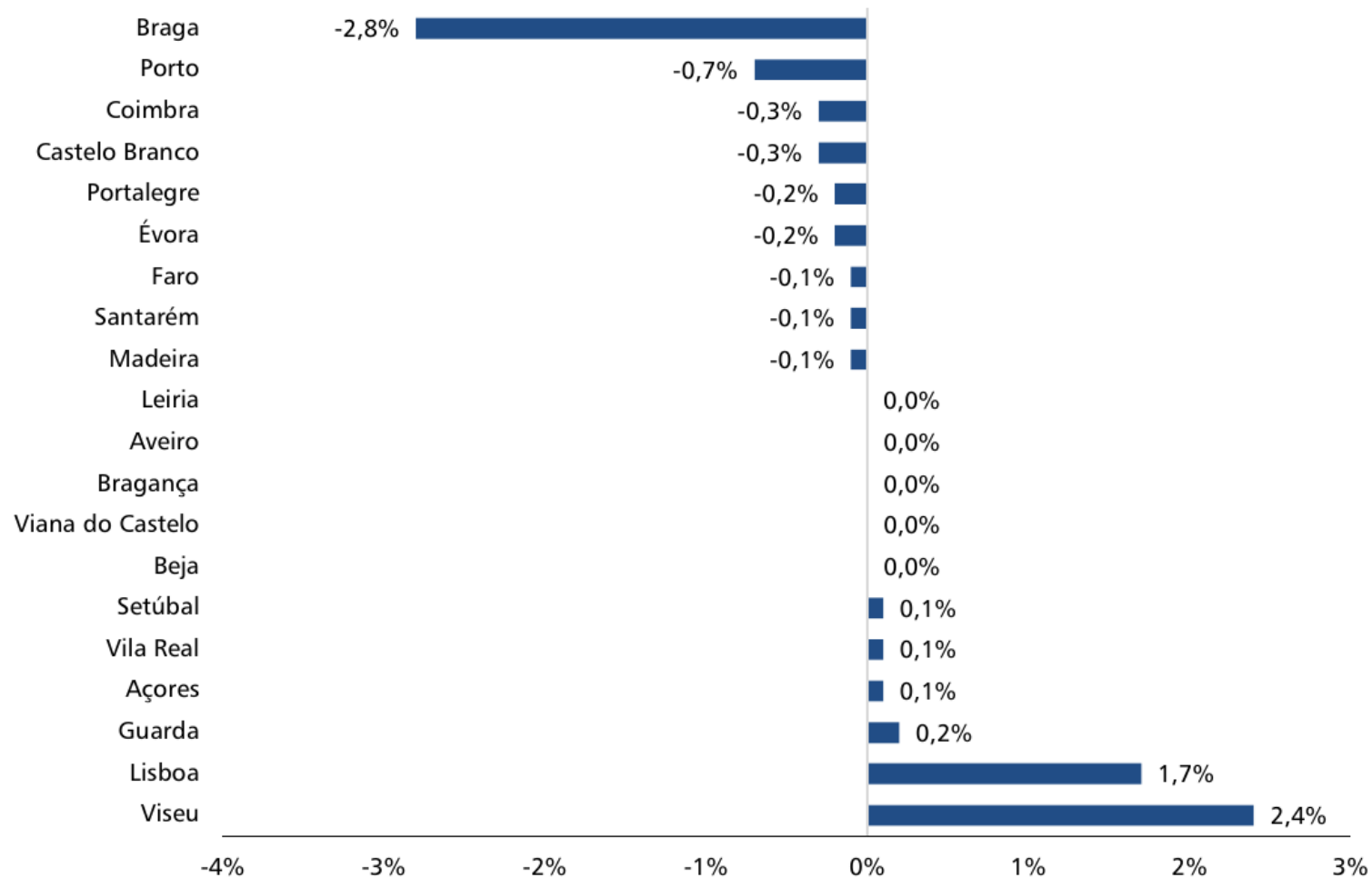


DISTRIBUIÇÃO DAS OPERAÇÕES / LINHAS (1) E RECURSOS HUMANOS (2) POR DISTRITO / REGIÃO



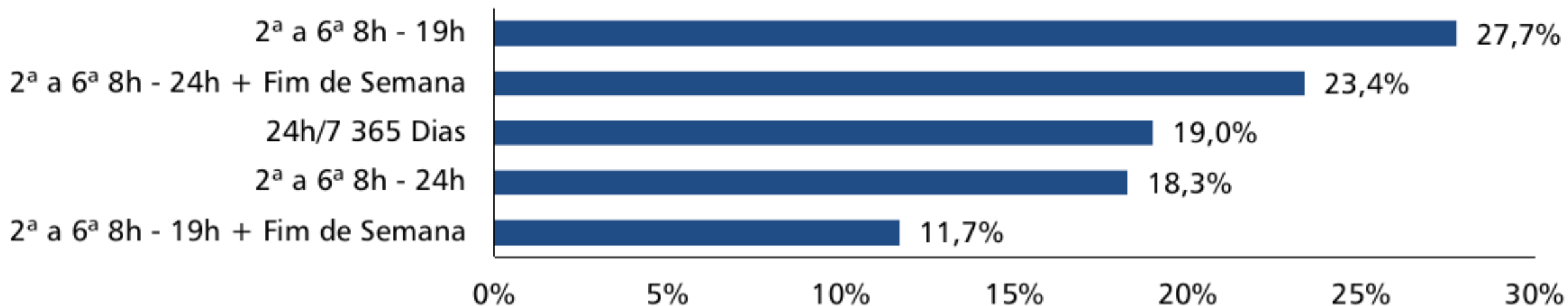


VARIAÇÃO 2025/2024 DA % DE RECURSOS HUMANOS POR DISTRITO / REGIÃO AUTÓNOMA



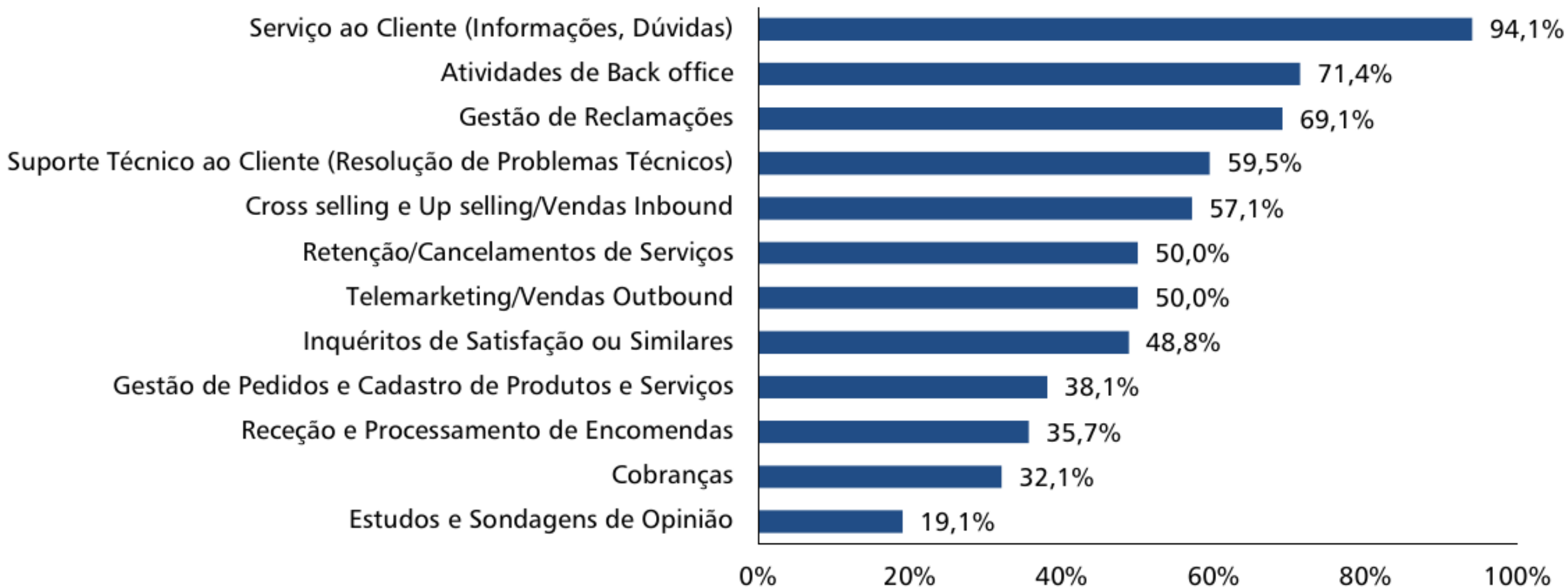


NÚMERO DE OPERAÇÕES/LINHAS POR HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO COM ATENDIMENTO HUMANO





FUNÇÕES DO CONTACT CENTER



CAN
TECHNOLOGY
REALLY UNDERSTAND
CUSTOMERS?



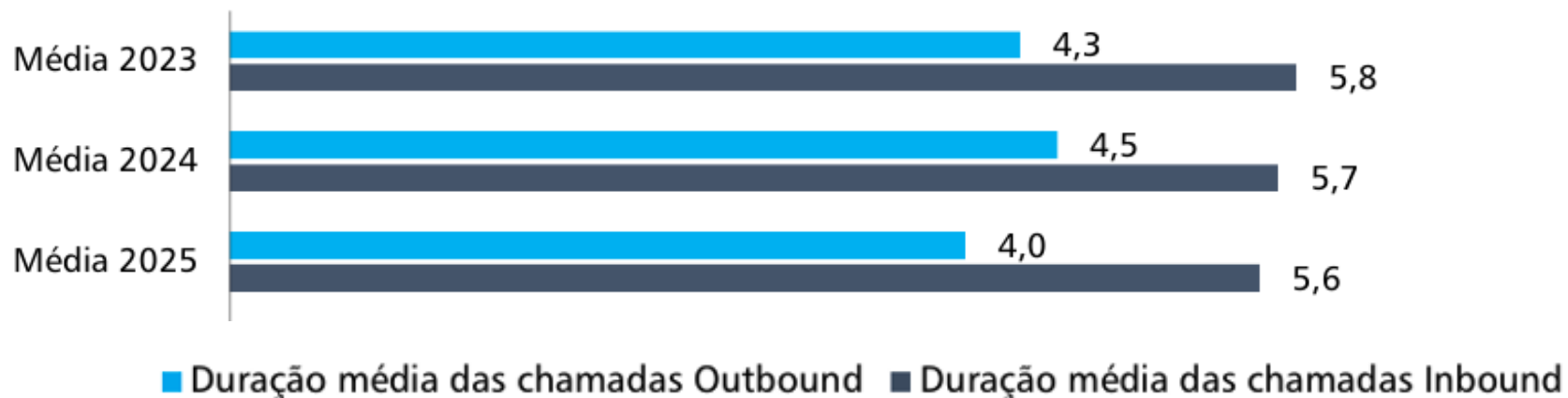
FINDING
THE
RIGHT
BALANCE



PERFORMANCE



DURAÇÃO MÉDIA DAS CHAMADAS (MINUTOS)

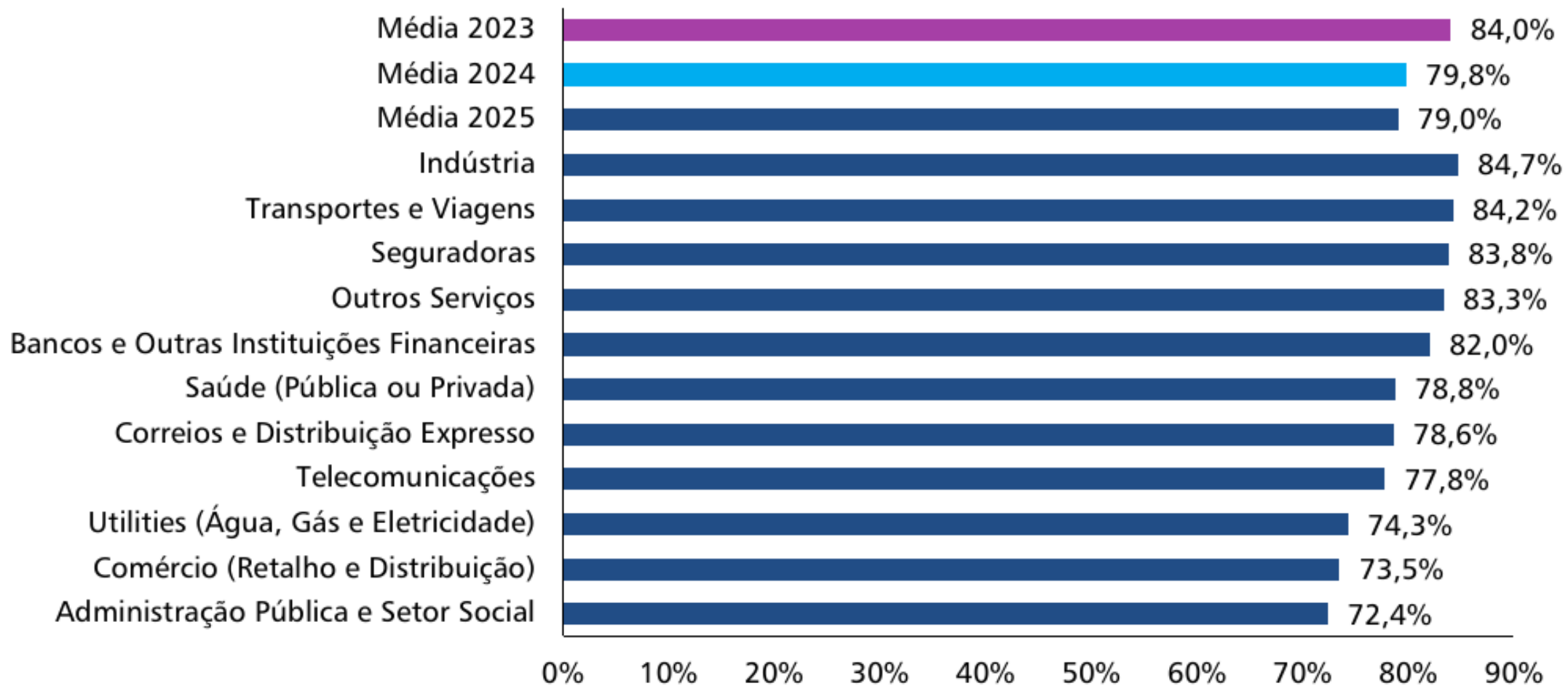


TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO PELO CONTACT CENTER (SEGUNDOS)





TAXA DE RESOLUÇÃO AO PRIMEIRO CONTACTO





PERCENTAGEM DE SUCESSO DAS CHAMADAS INBOUND DE RETENÇÃO

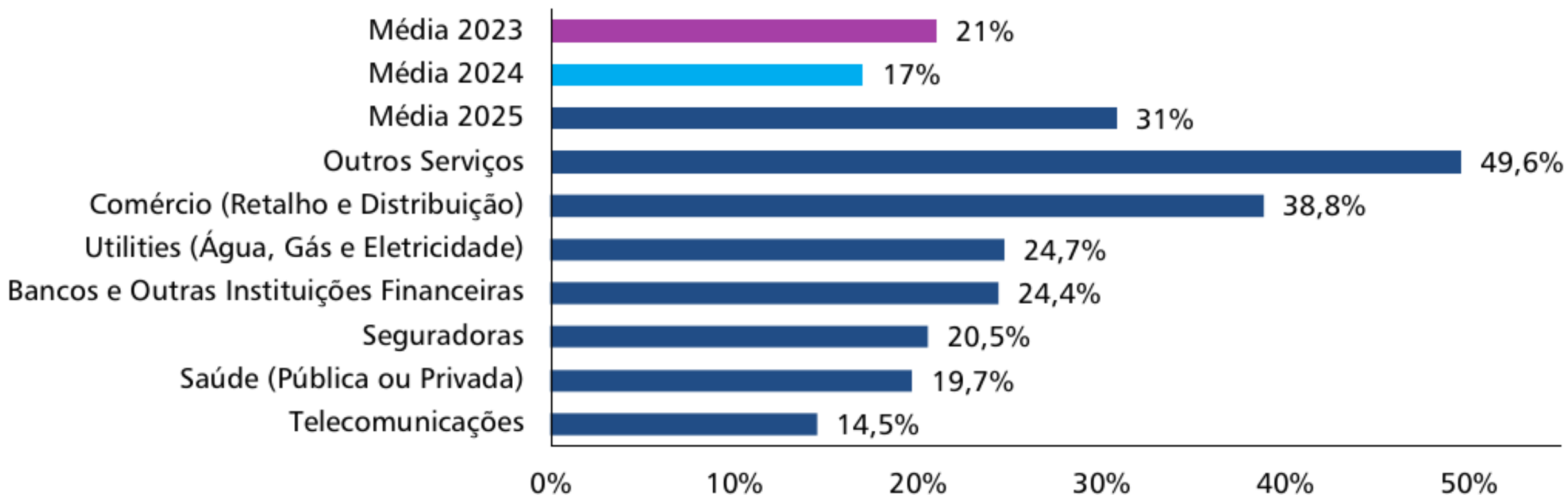


PERCENTAGEM DE SUCESSO DAS CHAMADAS OUTBOUND DE RETENÇÃO



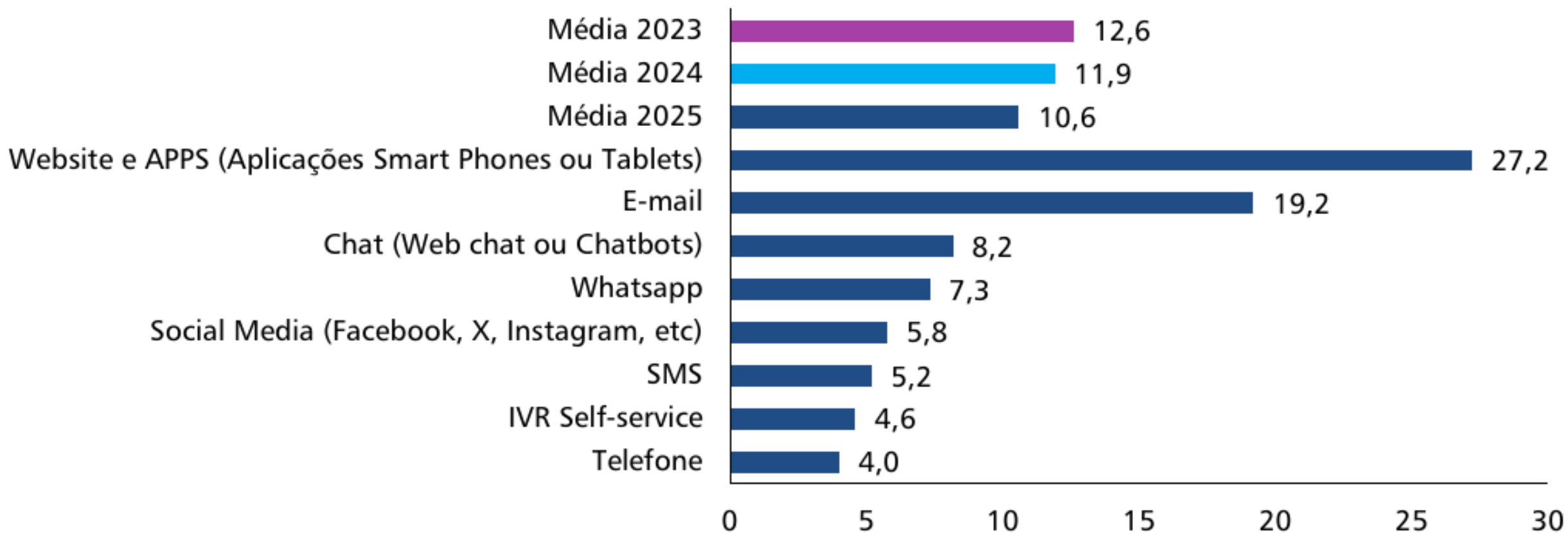


PERCENTAGEM DE VENDAS COM SUCESSO NAS CHAMADAS OUTBOUND



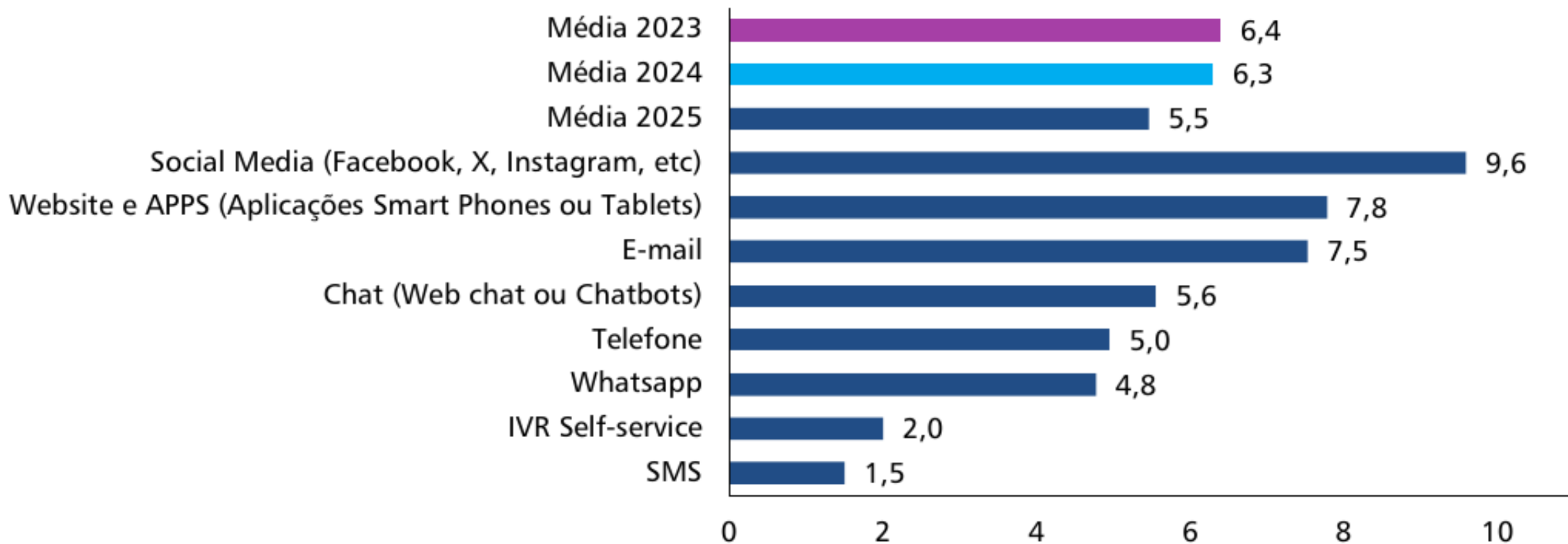


TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO DE SOLICITAÇÕES, EXCLUINDO RECLAMAÇÕES, POR CANAL (HORAS)



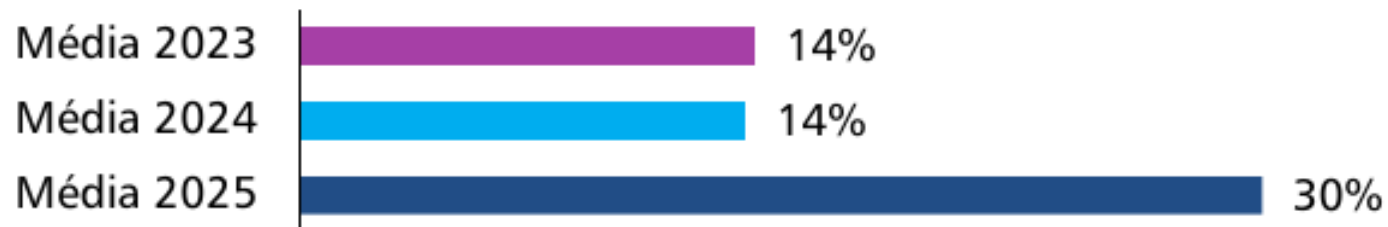


TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES POR CANAL (DIAS)





PERCENTAGEM DE ATENDIMENTOS POR BOTS



PERCENTAGEM DE SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS POR BOTS



CAN
TECHNOLOGY
REALLY UNDERSTAND
CUSTOMERS?



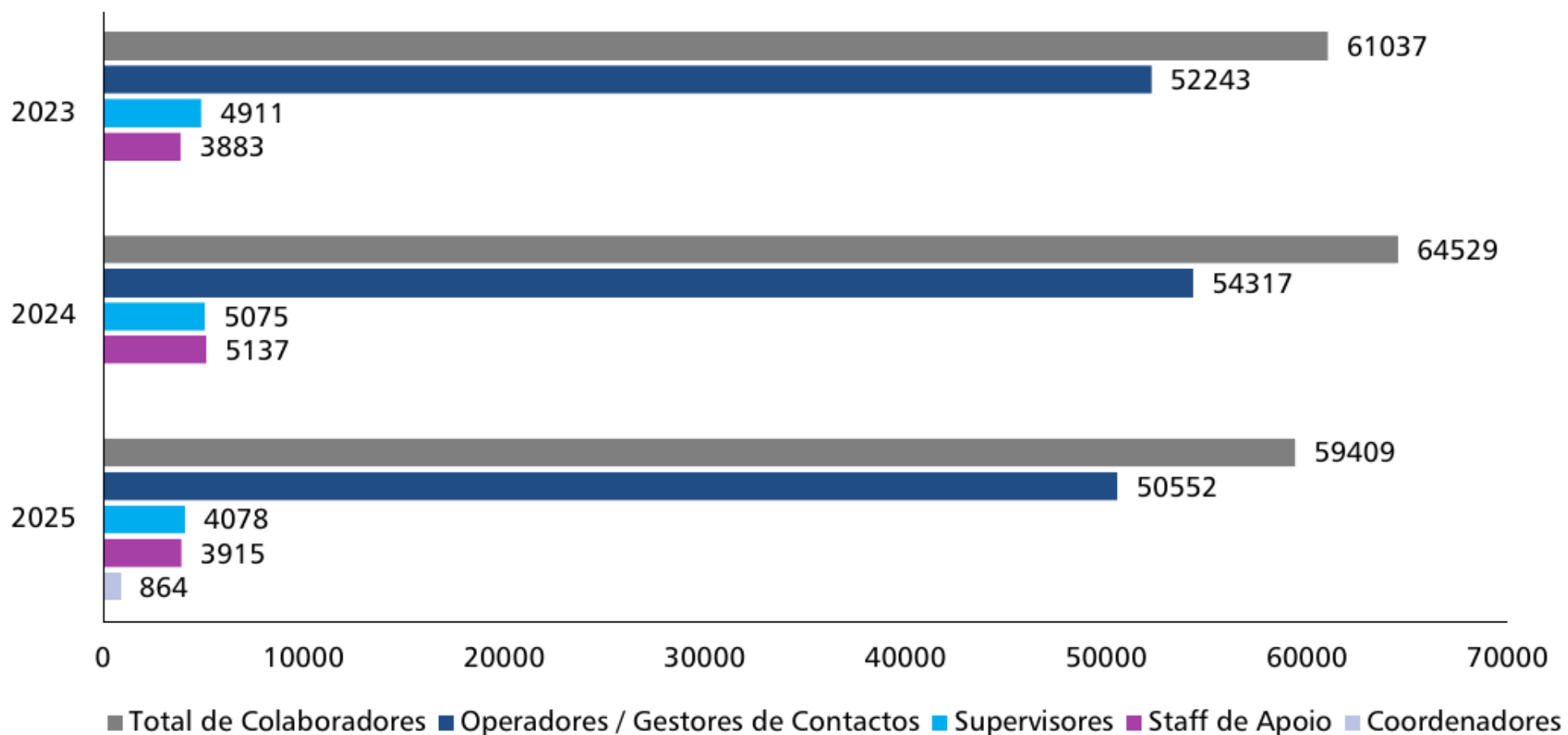
FINDING
THE
RIGHT
BALANCE



RECURSOS HUMANOS

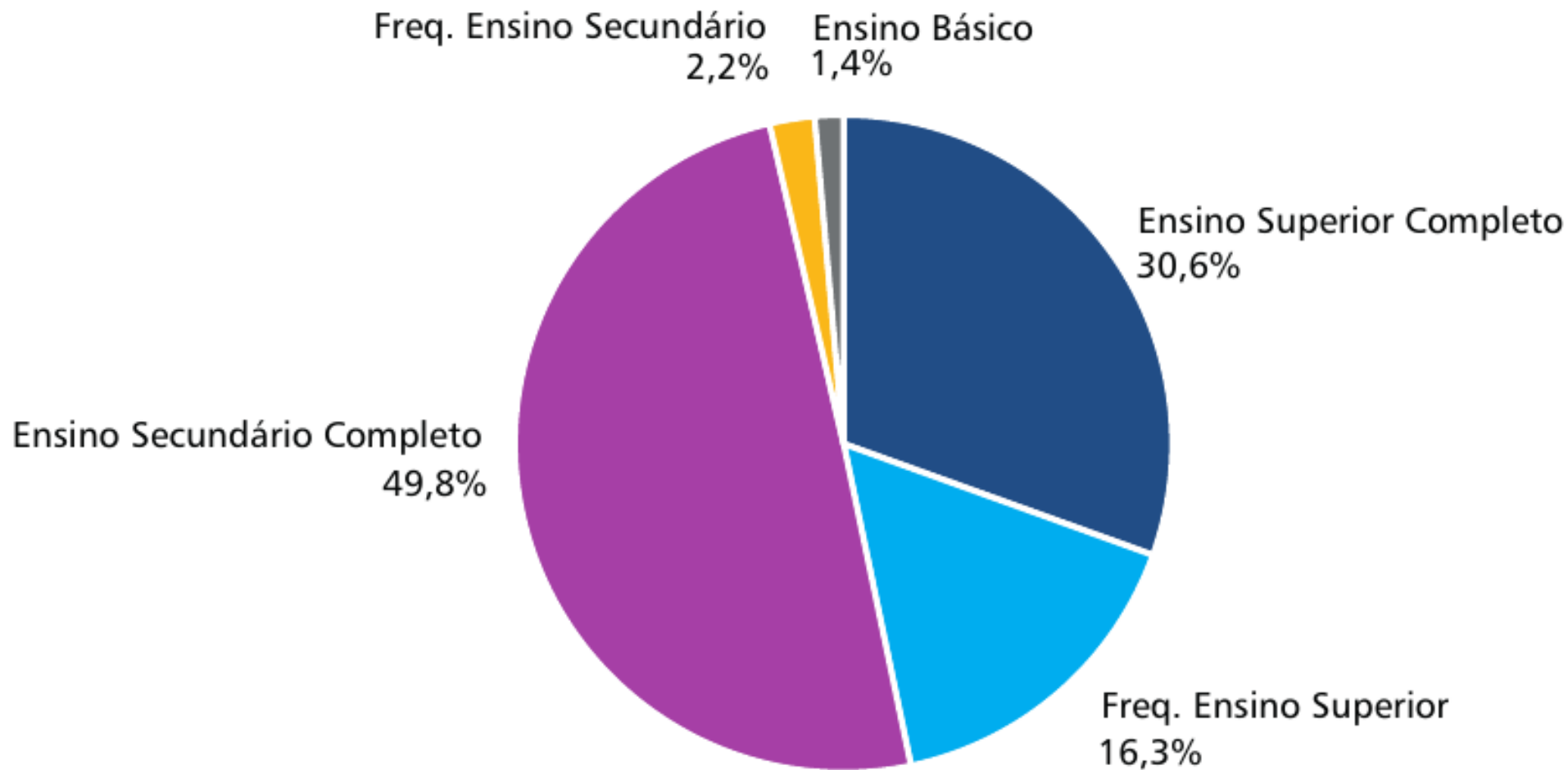


TOTAL DE RECURSOS HUMANOS DAS OPERAÇÕES EM ESTUDO





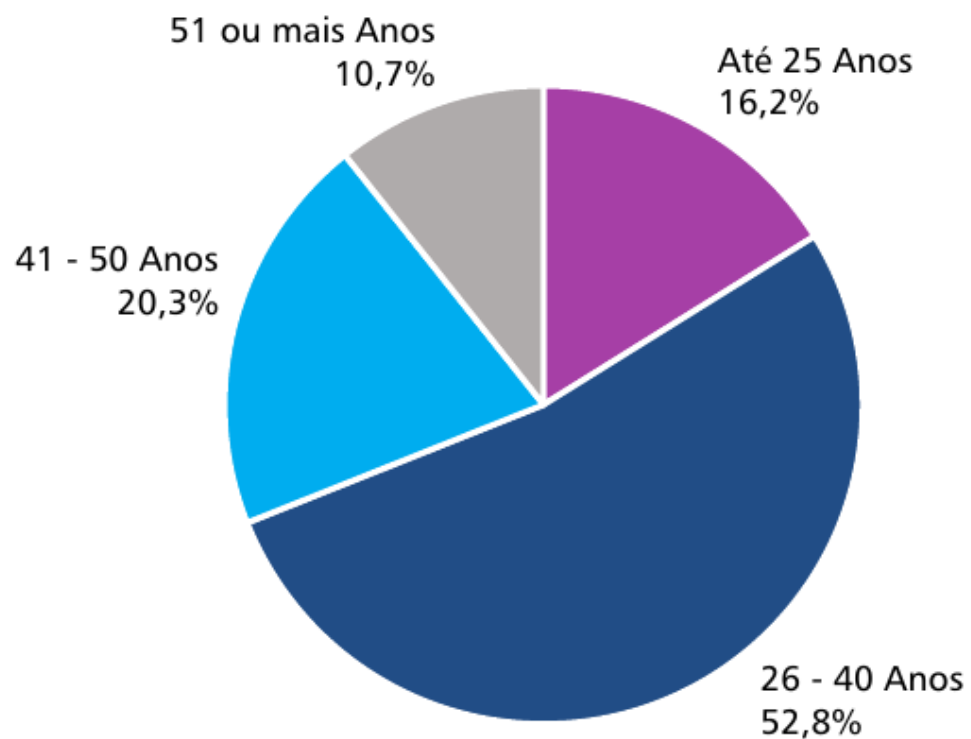
DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR GRAU DE ENSINO



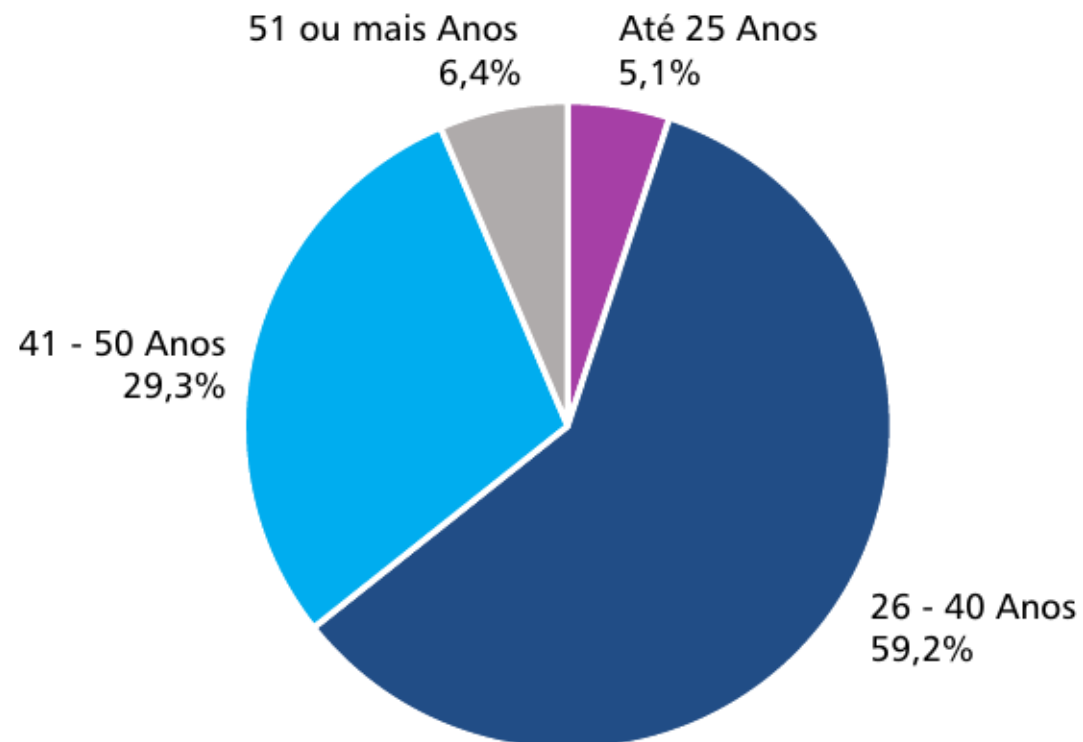


IDADE

OPERADORES



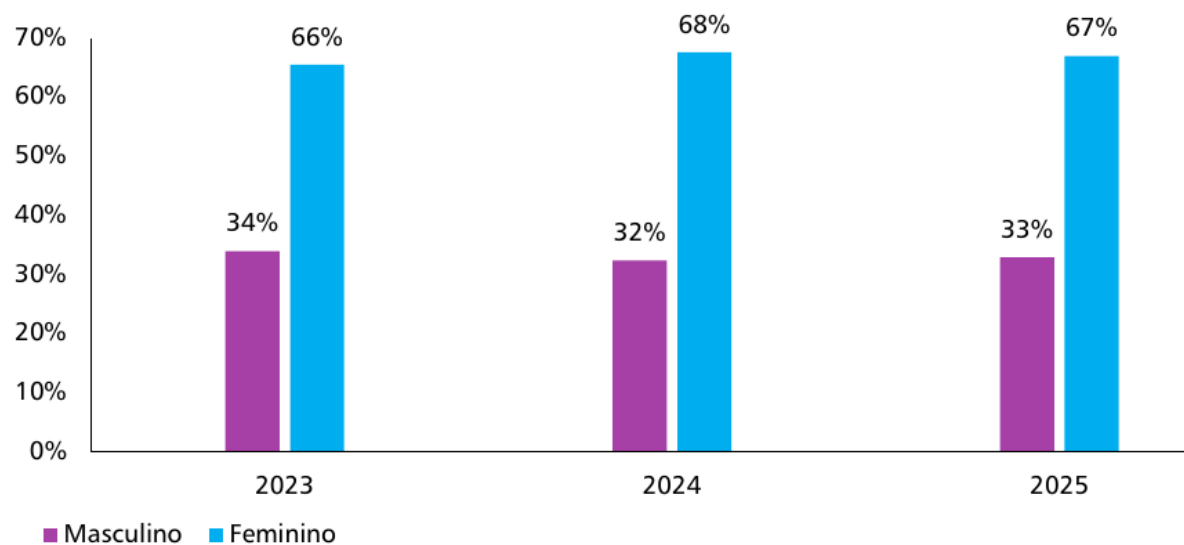
SUPERVISORES



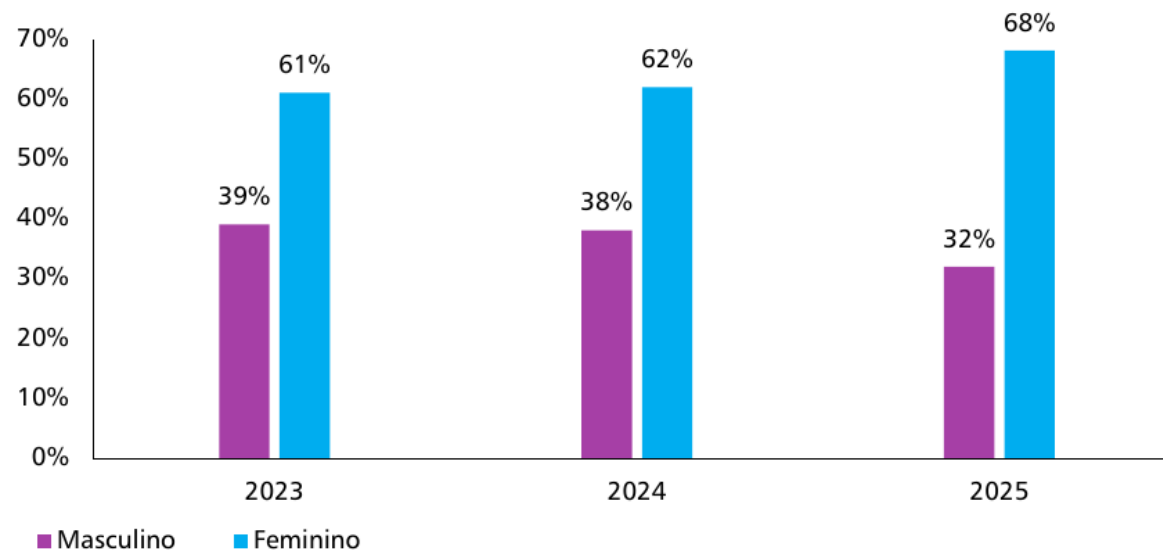


DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO

OPERADORES

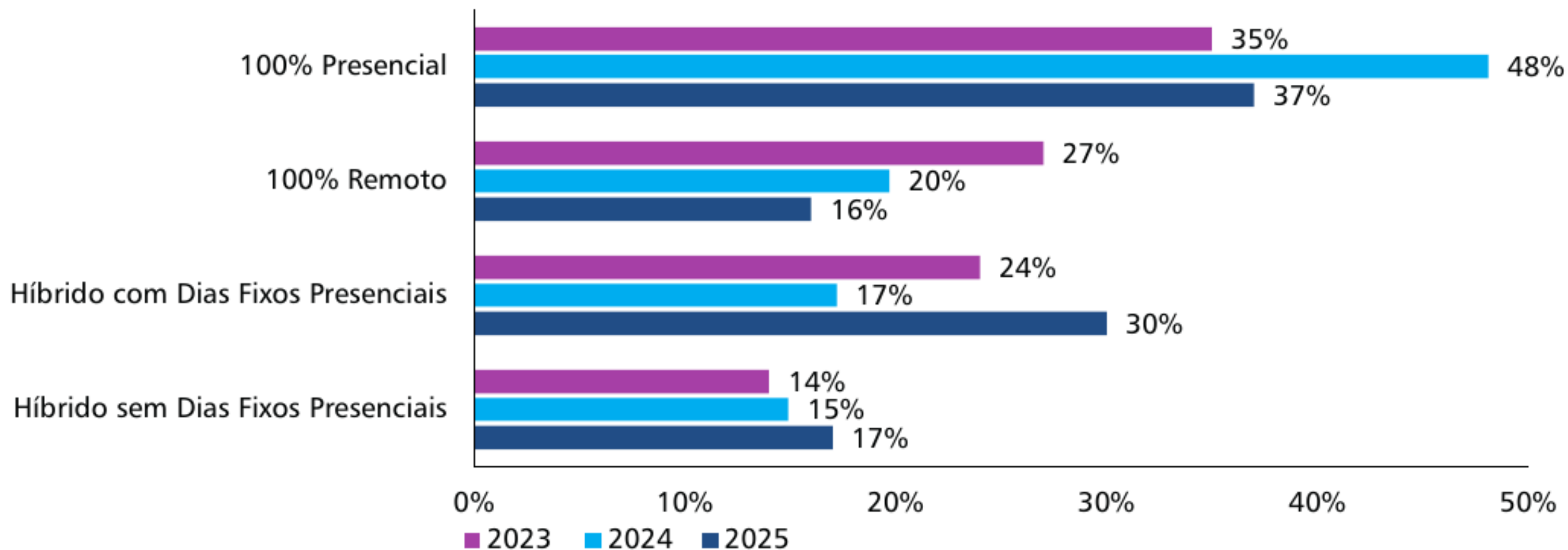


SUPERVISORES



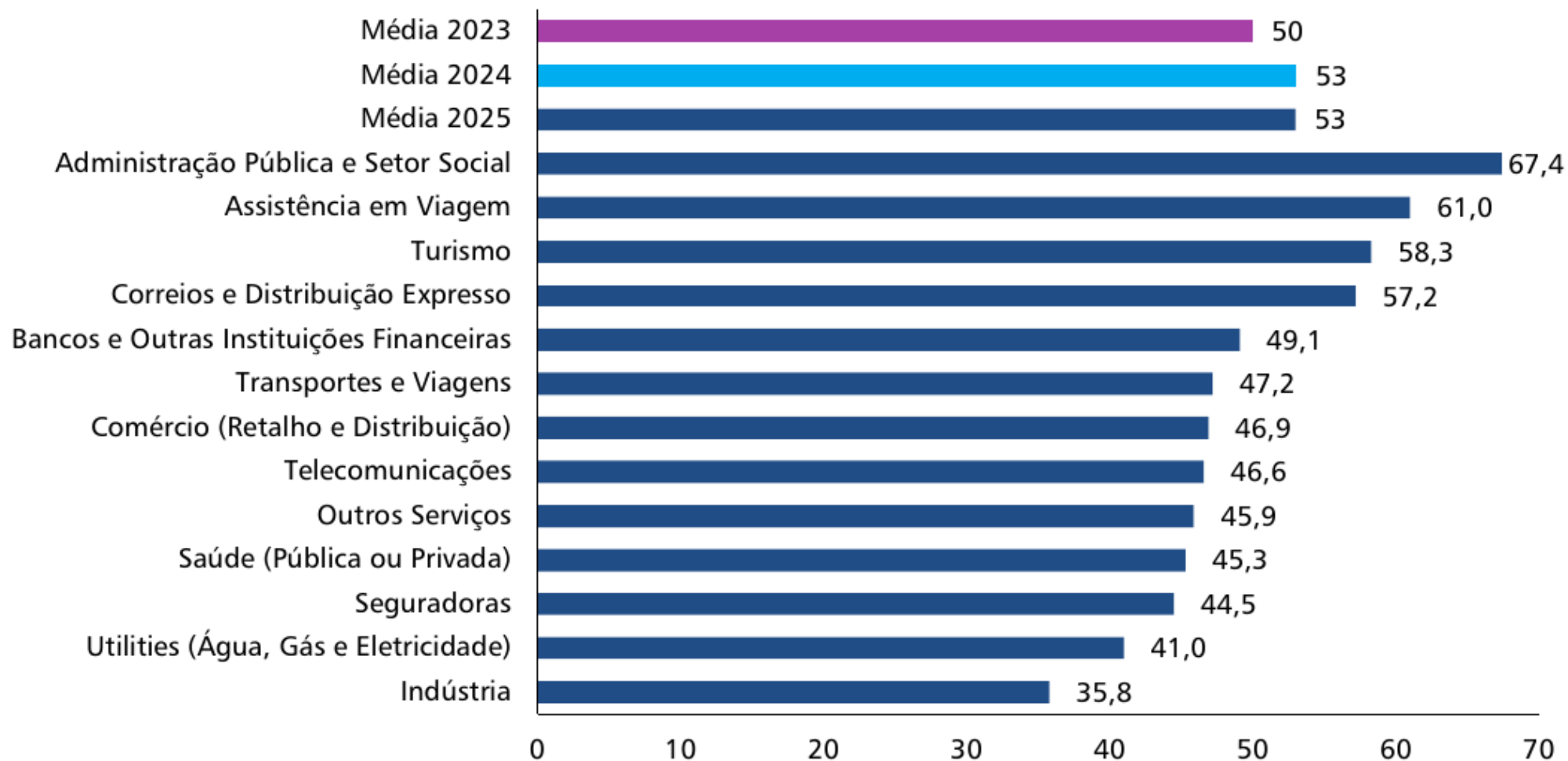


PERCENTAGEM DE COLABORADORES POR REGIME DE TRABALHO (ATUAL)



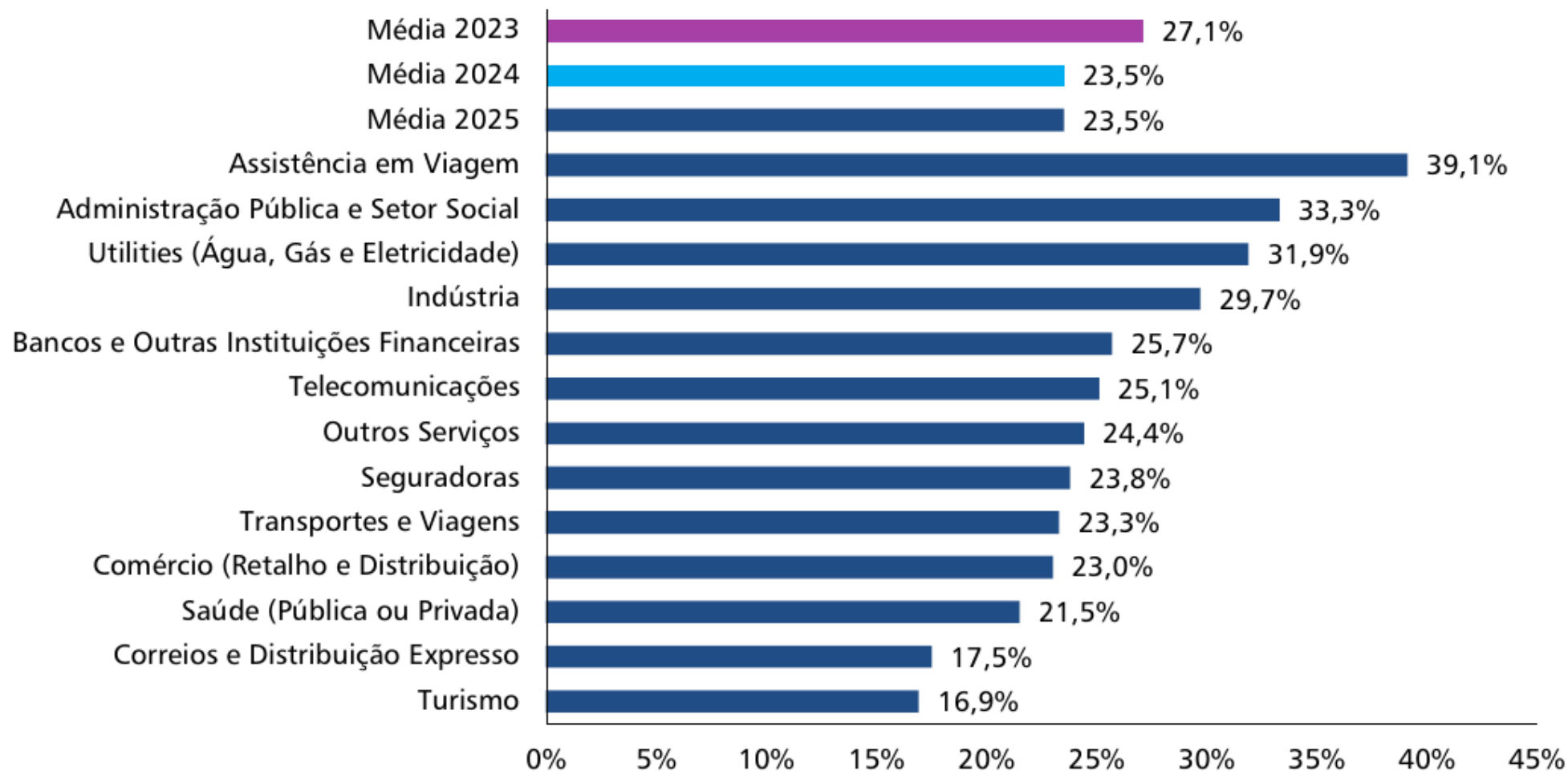


ANTIGUIDADE MÉDIA DOS OPERADORES (MESES)



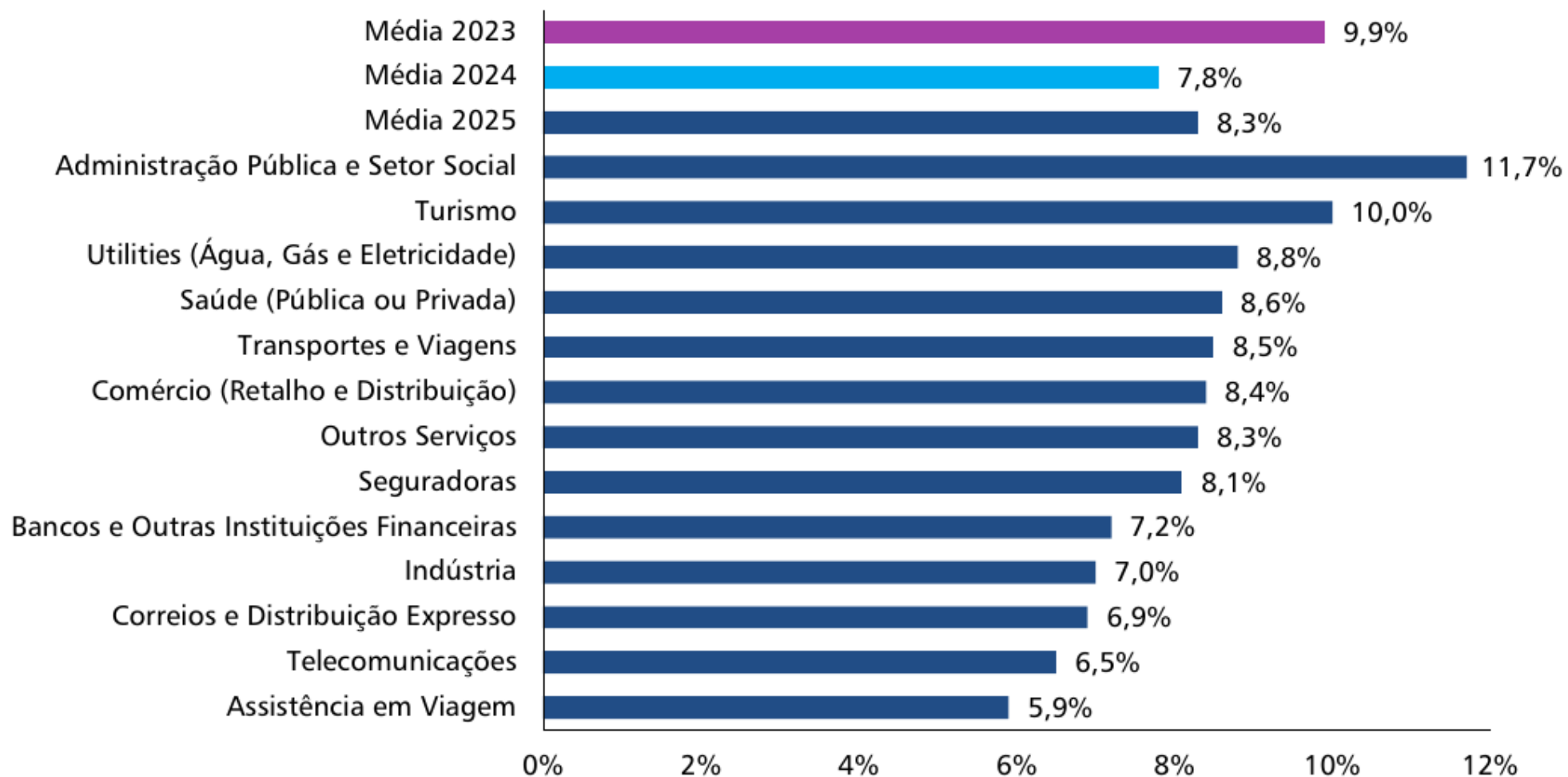


TAXA DE ROTATIVIDADE DOS OPERADORES



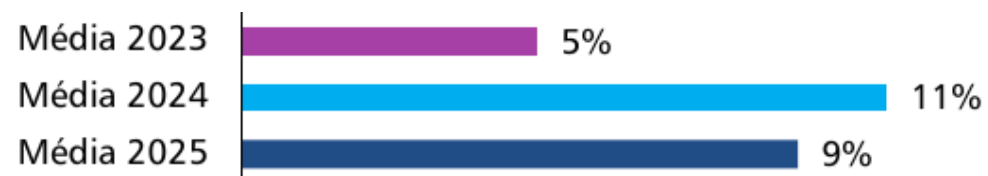


TAXA MÉDIA DE ABSENTISMO DOS OPERADORES





TAXA DE ROTATIVIDADE DOS SUPERVISORES

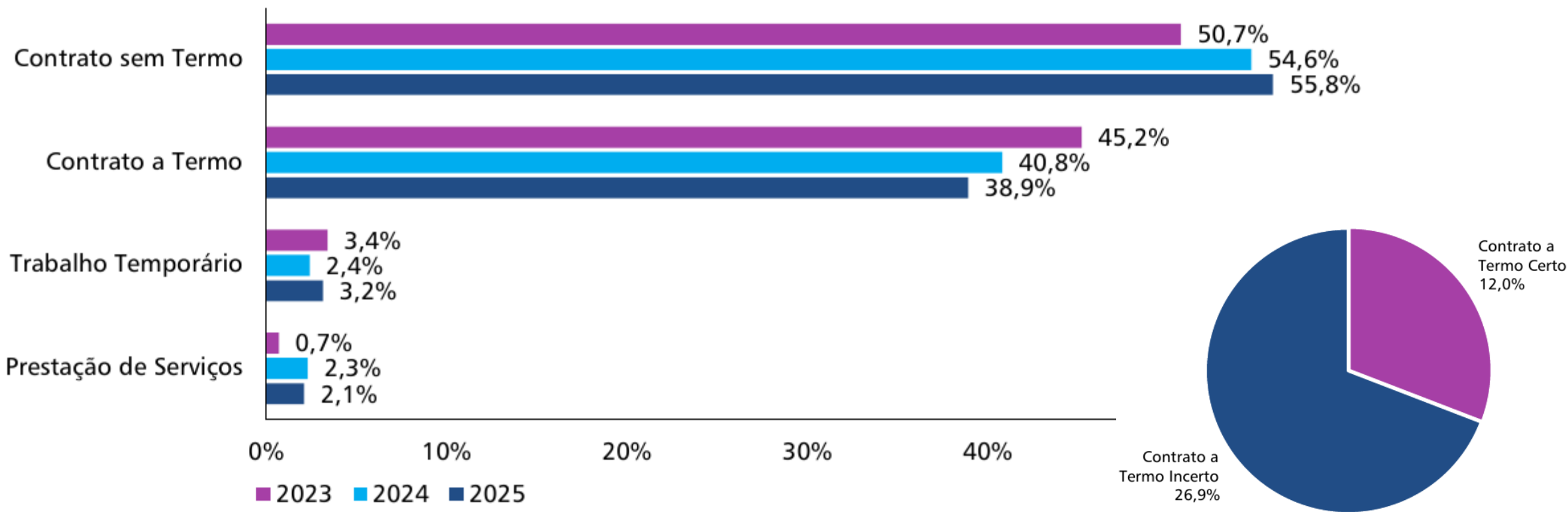


ANTIGUIDADE MÉDIA DOS SUPERVISORES (MESES)





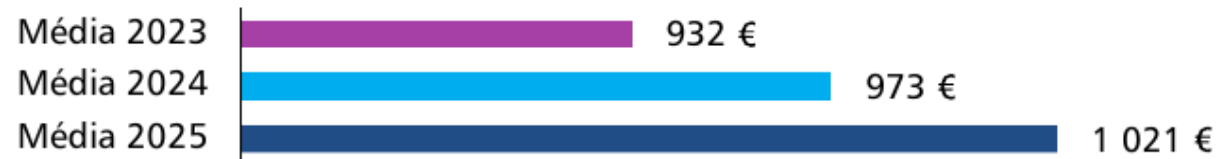
DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR VÍNCULO CONTRATUAL





ORDENADO BRUTO MÉDIO MENSAL (EUROS):

OPERADORES



SUPERVISORES



TÉC. QUALIDADE E FORMAÇÃO



COORDENADORES





RÁCIO ENTRE OUTRAS REMUNERAÇÕES E O ORDENADO BRUTO MÉDIO MENSAL:

OPERADORES

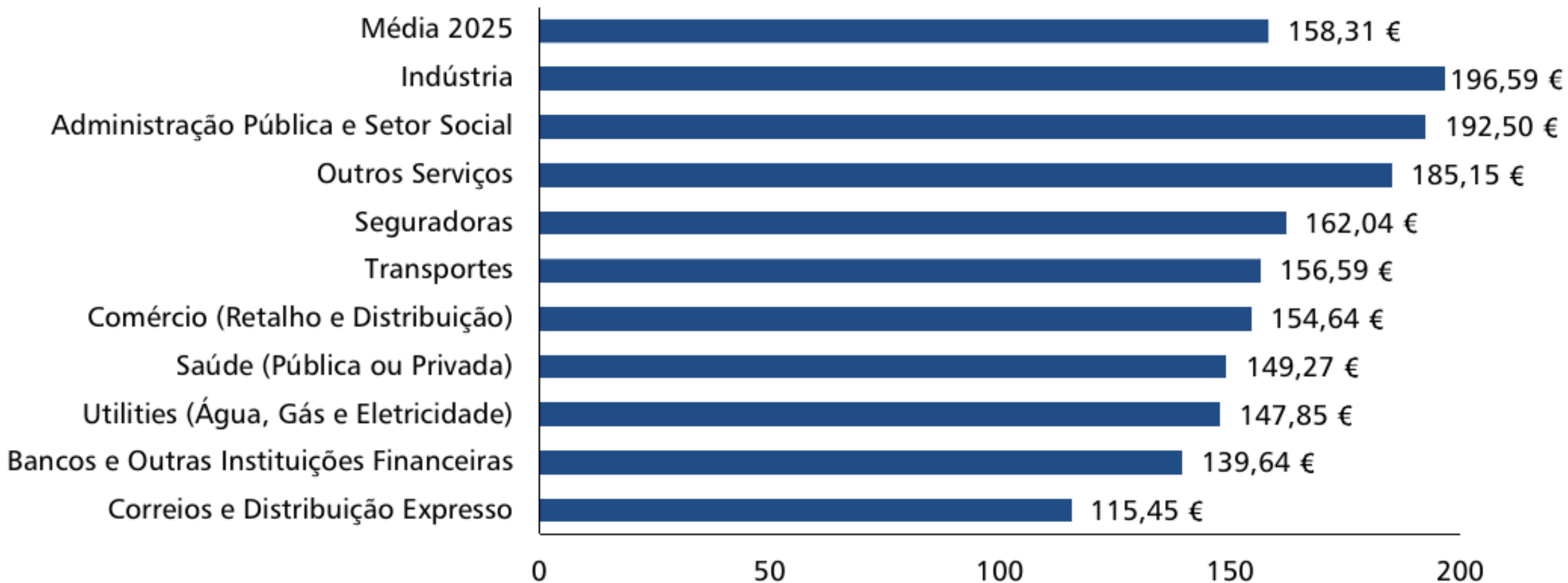


SUPERVISORES



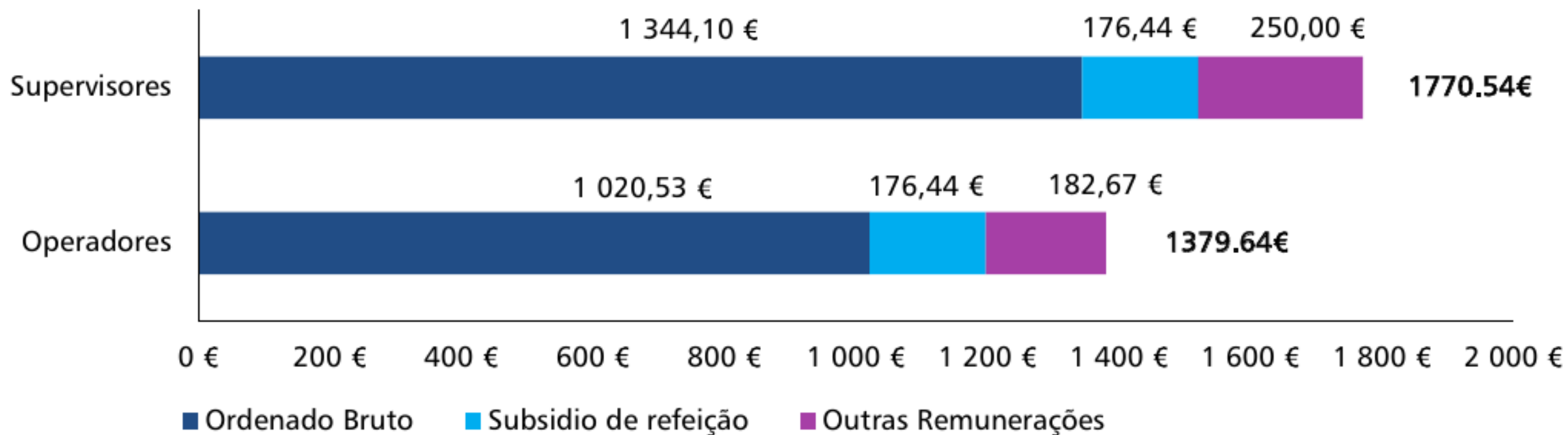


SUBSÍDIO DE IDIOMAS MENSAL



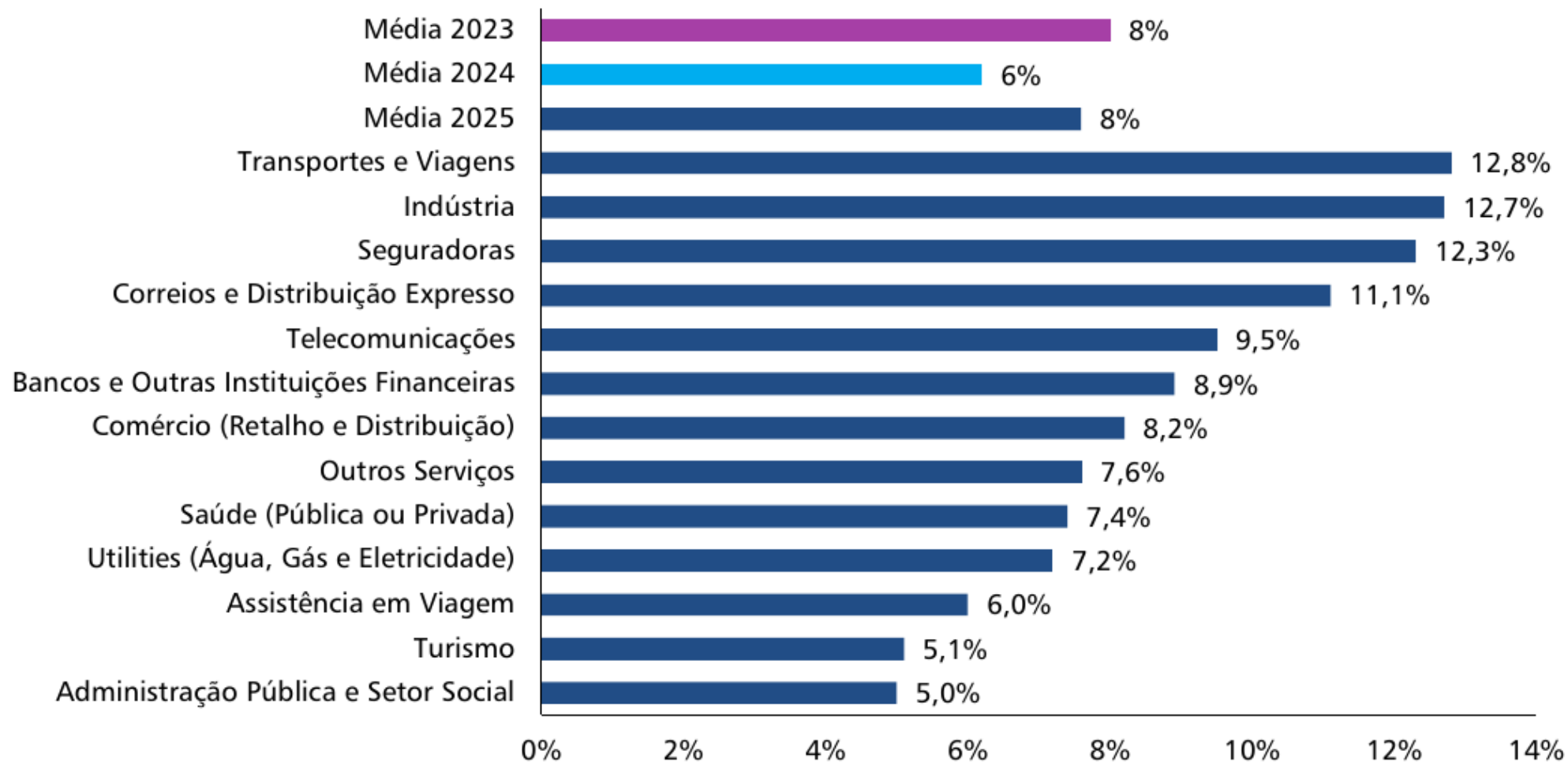


DISTRIBUIÇÃO DA REMUNERAÇÃO





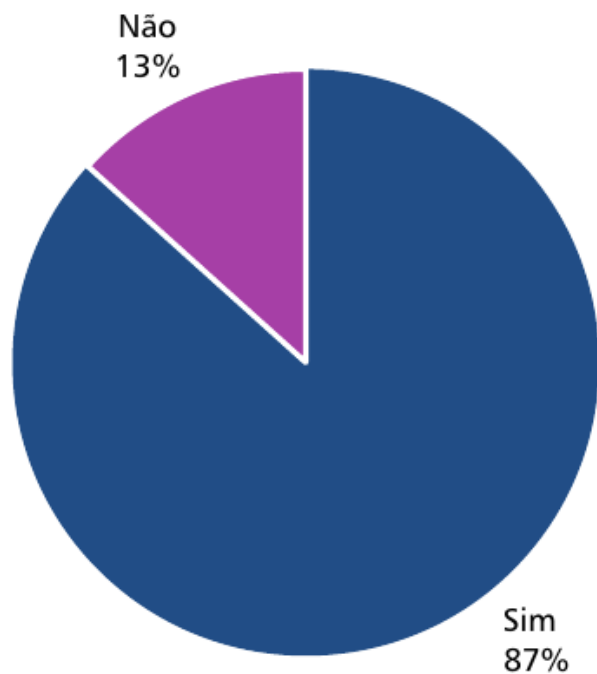
COLABORADORES DO CONTACT CENTER REALOCADOS PARA OUTRAS FUNÇÕES DENTRO DA ORGANIZAÇÃO



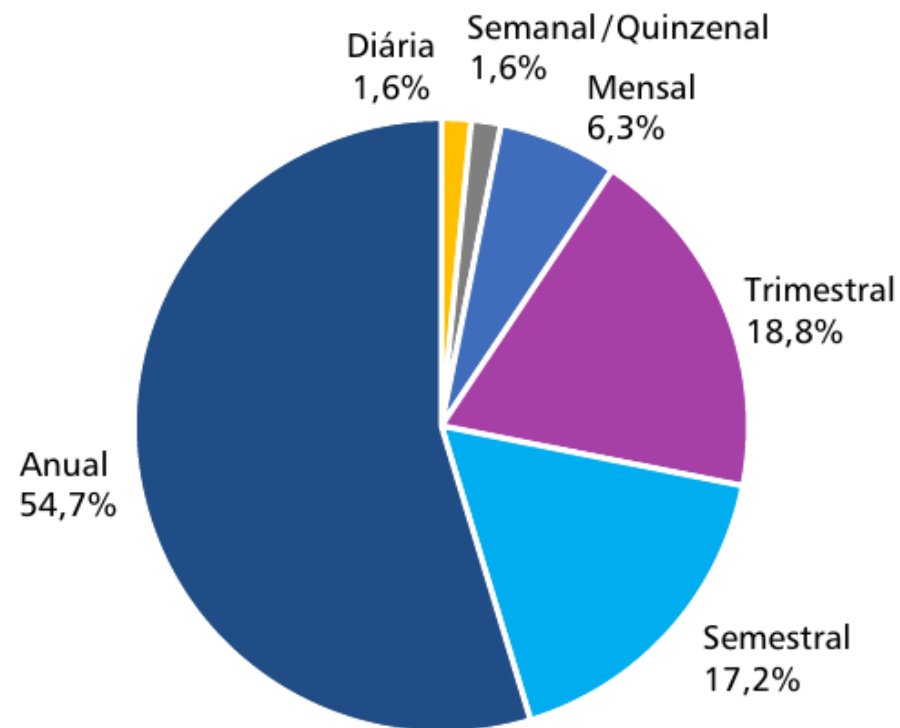


INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

SÃO REALIZADOS?

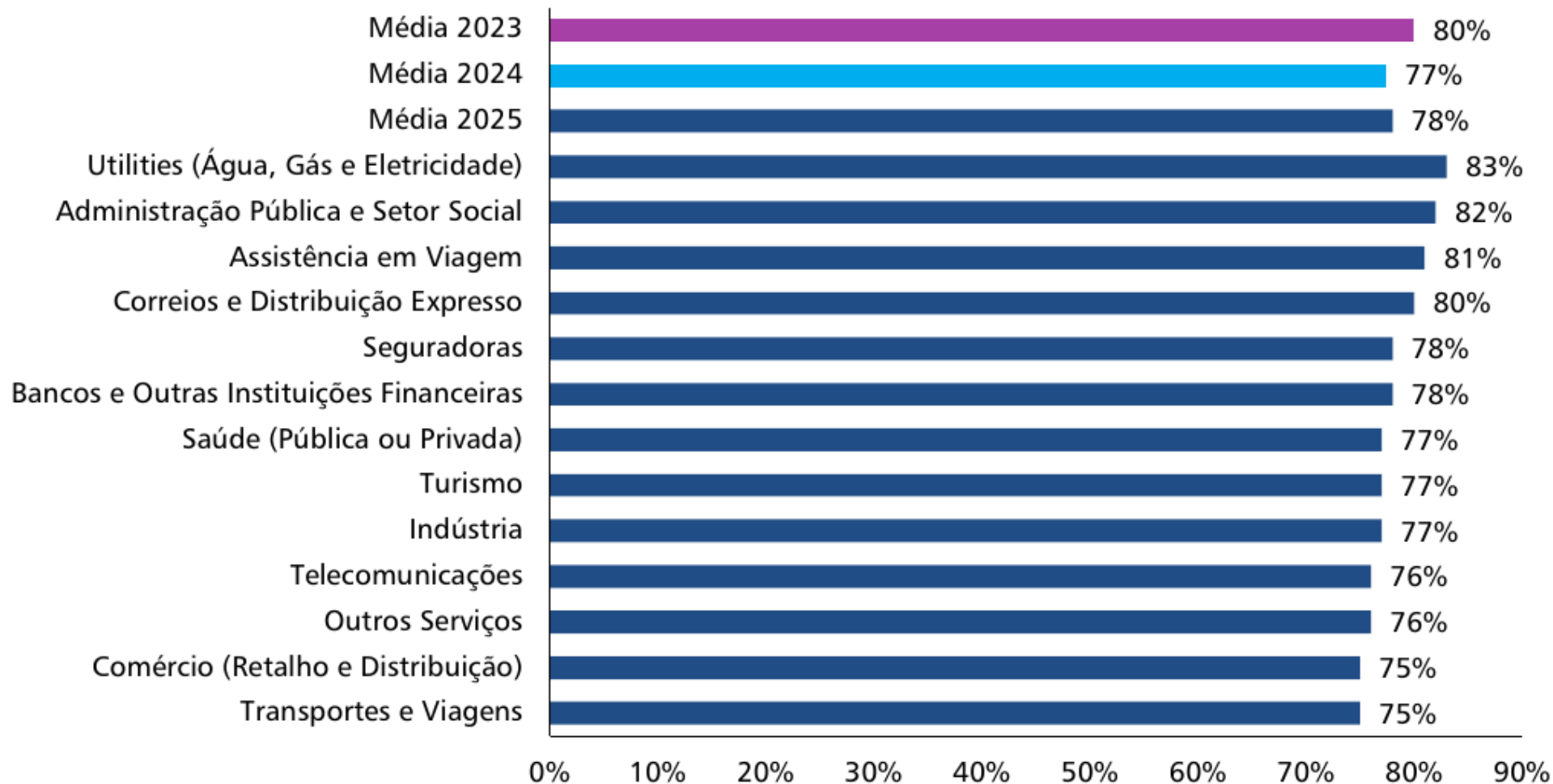


PERIODICIDADE





CLASSIFICAÇÃO OBTIDA NOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES



CAN
TECHNOLOGY
REALLY UNDERSTAND
CUSTOMERS?



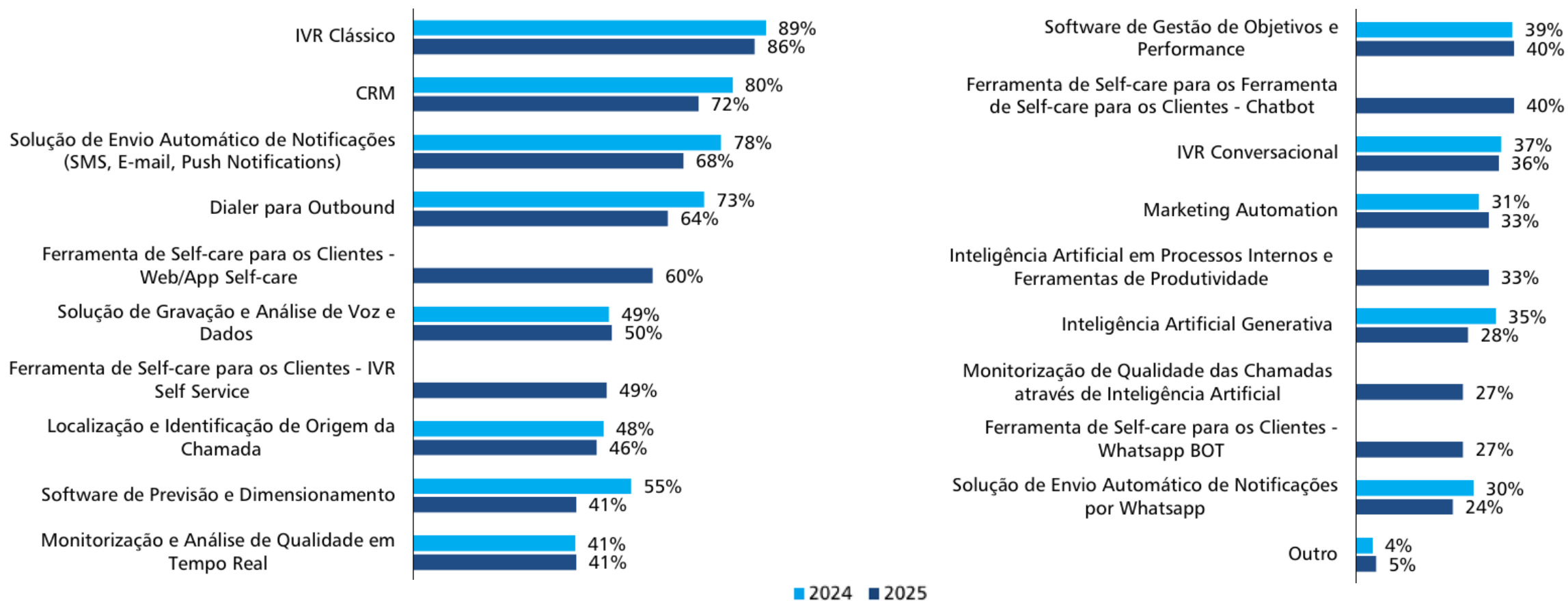
FINDING
THE
RIGHT
BALANCE



TECNOLOGIA

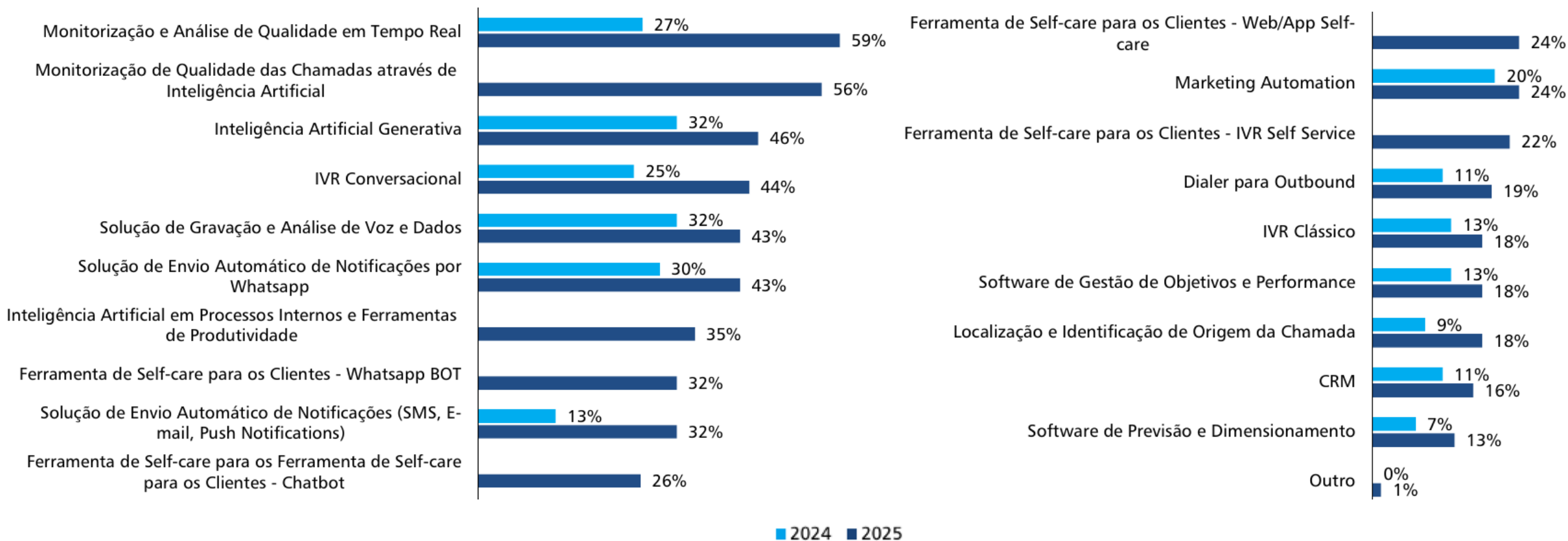


PRINCIPAIS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS UTILIZADAS



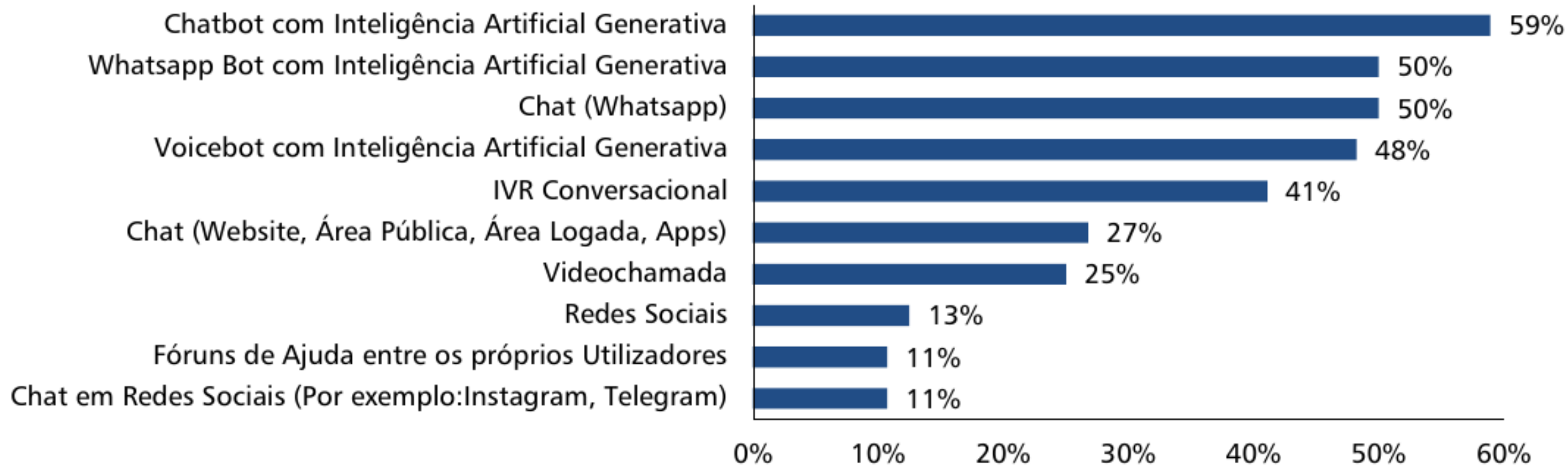


SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS QUE PODERÃO VIR A SER IMPLEMENTADAS NO FUTURO



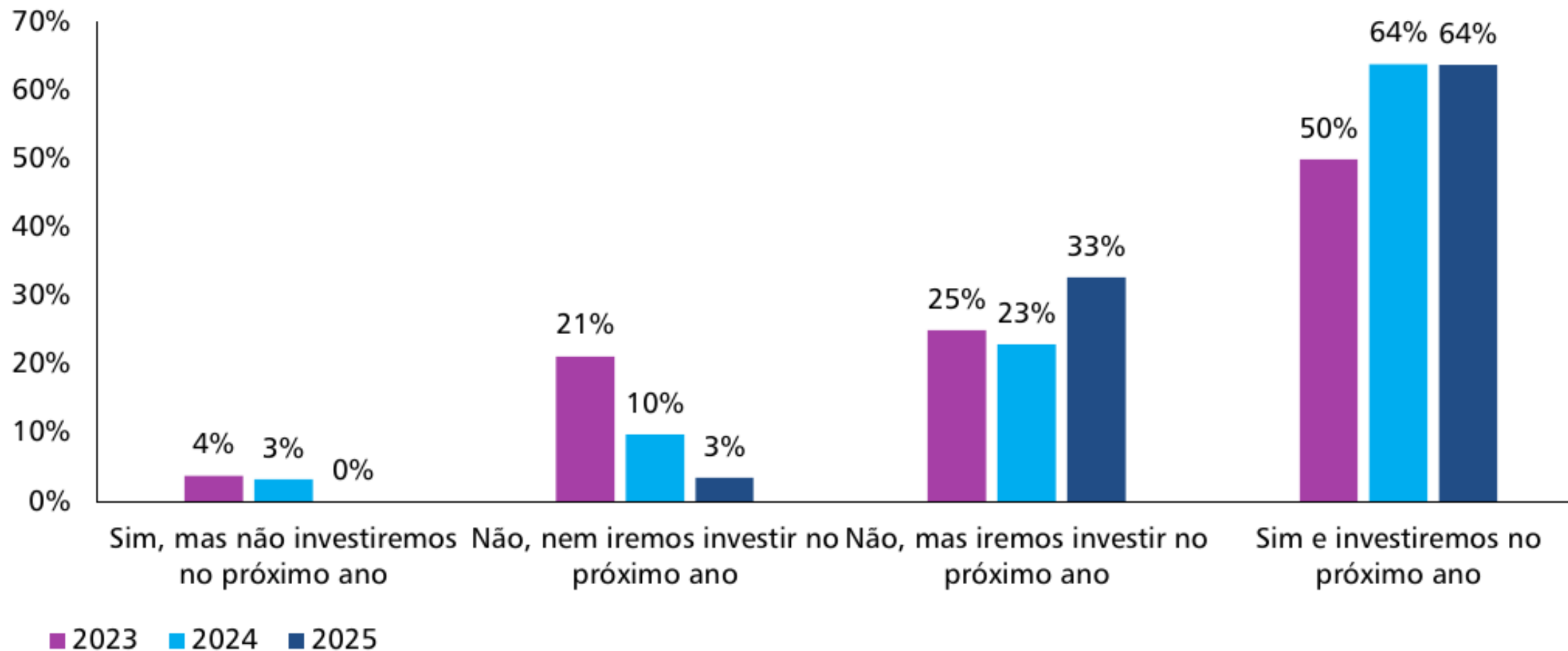


NOVOS CANAIS A UTILIZAR NO FUTURO





INVESTIMENTO EM SOLUÇÕES BASEADAS EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



CAN
TECHNOLOGY
REALLY UNDERSTAND
CUSTOMERS?



FINDING
THE
RIGHT
BALANCE



MELHORIA CONTÍNUA



FORMAÇÃO INICIAL (DIAS)

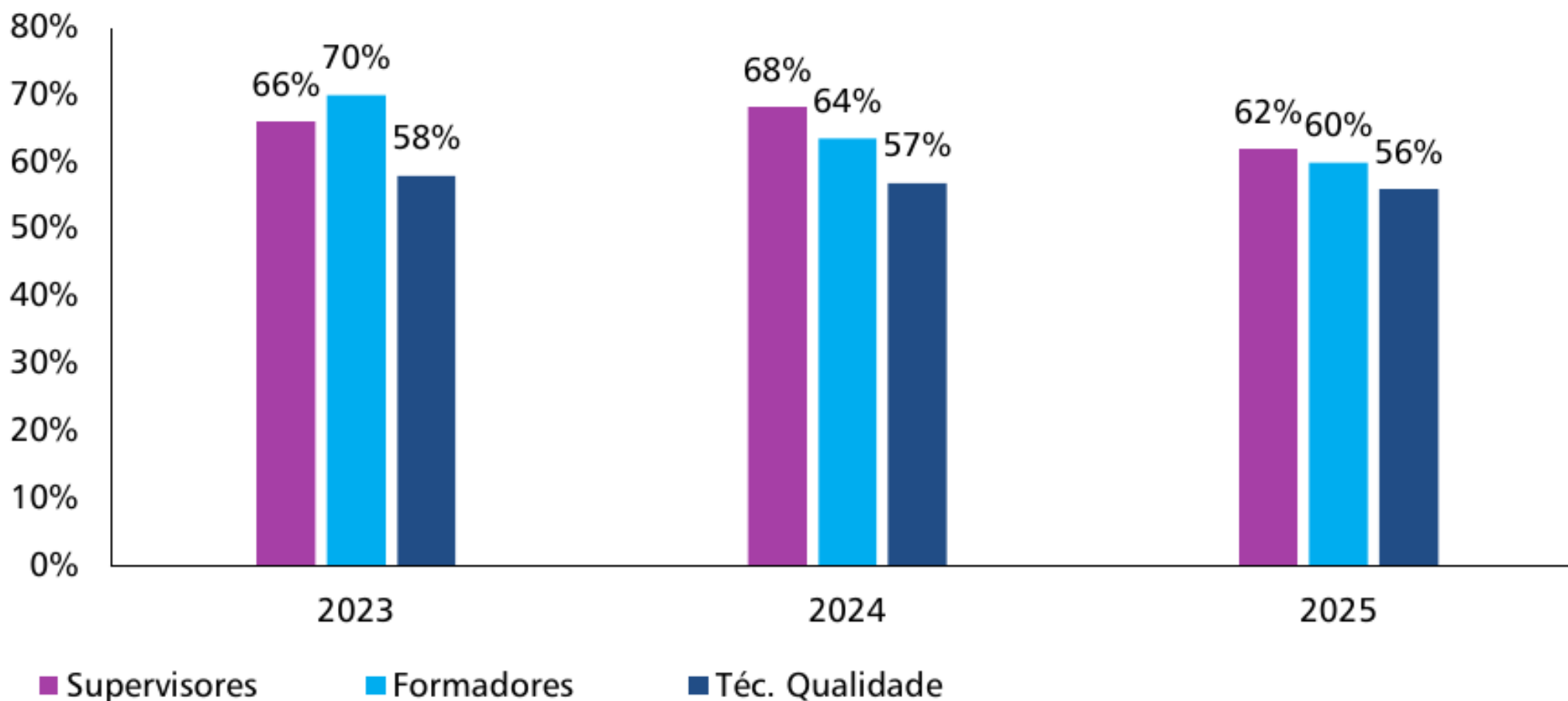


FORMAÇÃO CONTÍNUA (HORAS ANUAIS POR OPERADOR)





EXISTÊNCIA DE PLANO DE FORMAÇÃO/CREDENCIAÇÃO ESPECÍFICO





PERCENTAGEM DE CONTACTOS QUE SÃO ALVO DE MONITORIAS INTERNAS



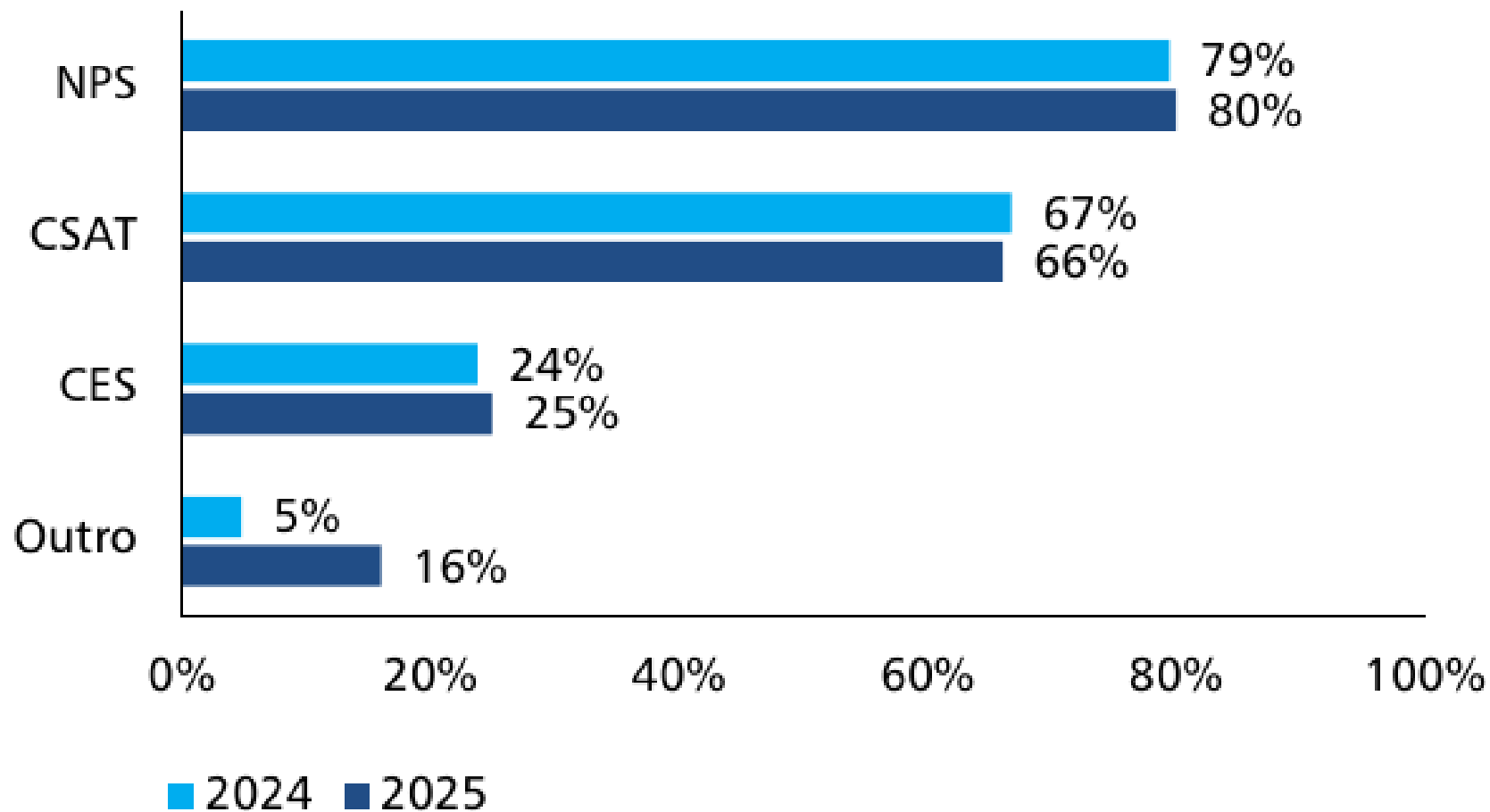
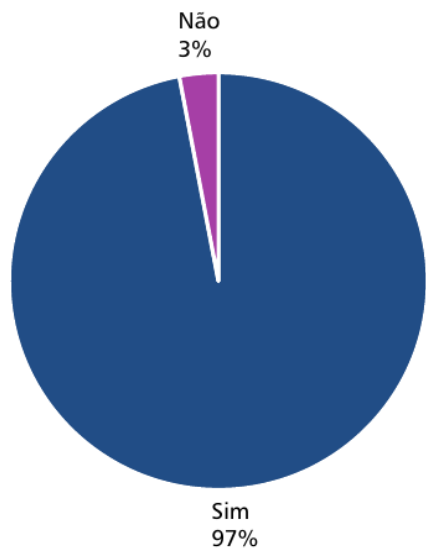
PERCENTAGEM DAS CHAMADAS QUE TÊM MEDIÇÃO DE QUALIDADE AVALIADA PELO CLIENTE





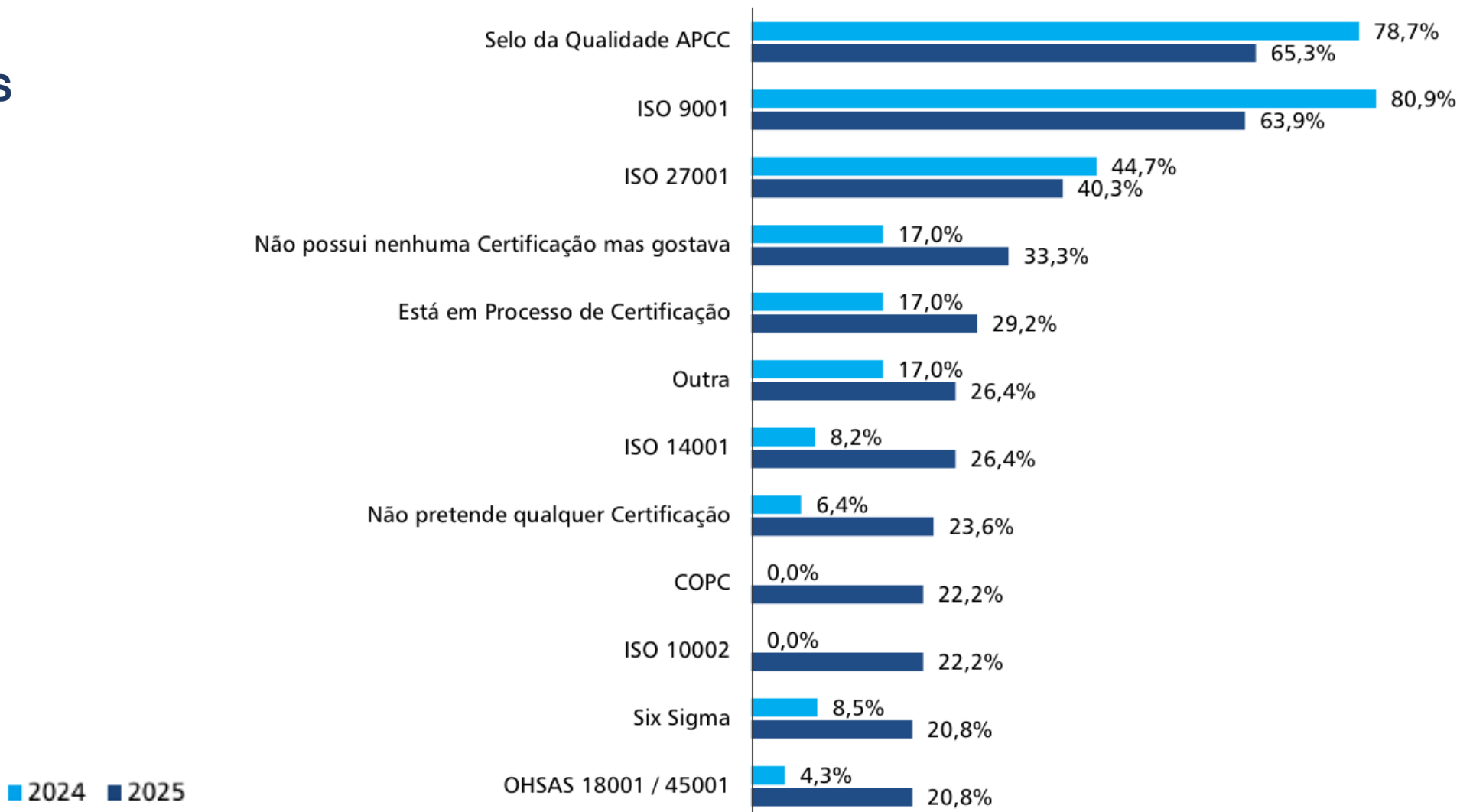
MÉTRICAS DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE

UTILIZAM?



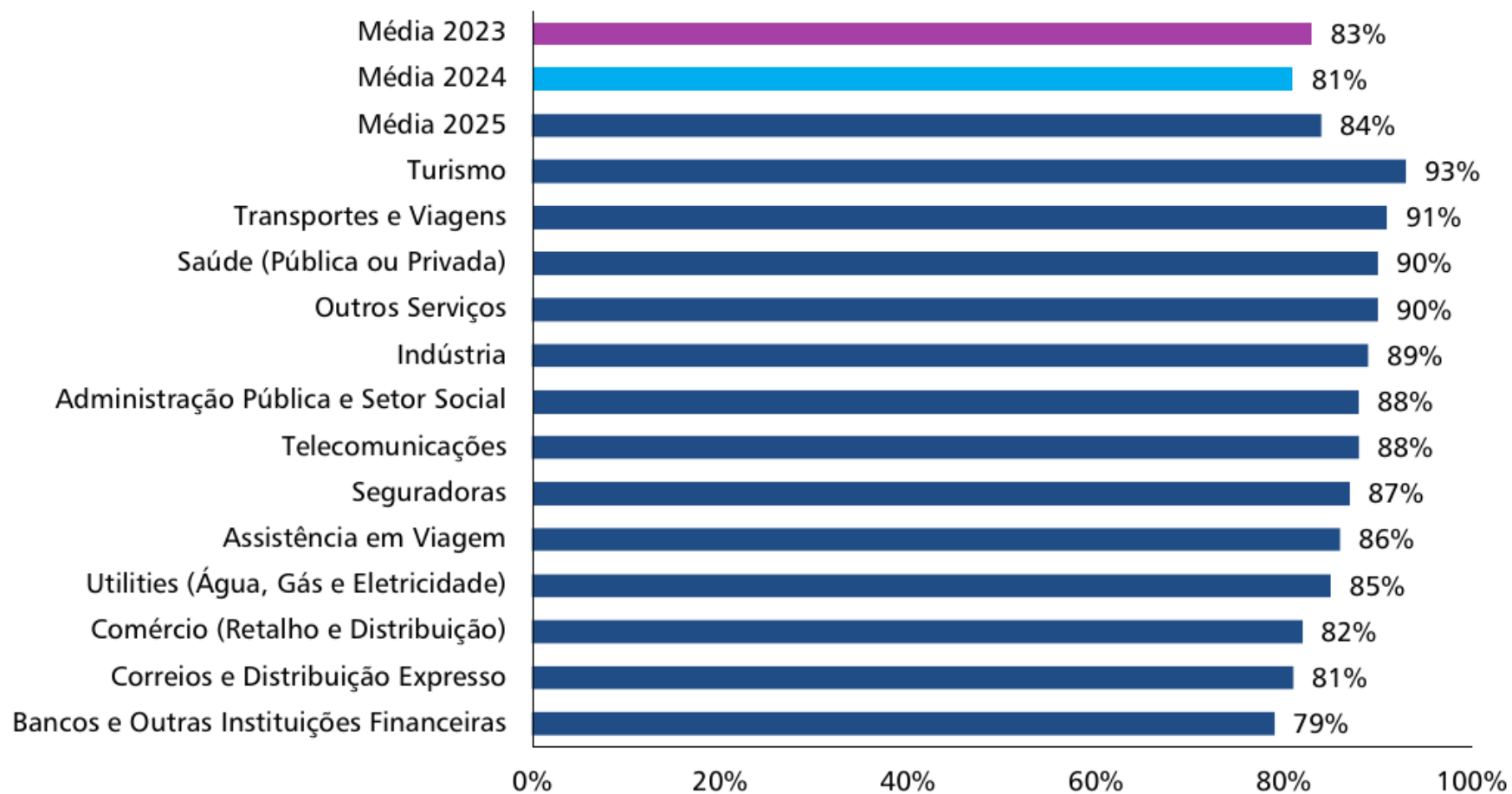


PRINCIPAIS CERTIFICAÇÕES DOS CONTACT CENTER





CLASSIFICAÇÃO MÉDIA DE INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO AO CLIENTE



CAN
TECHNOLOGY
REALLY UNDERSTAND
CUSTOMERS?



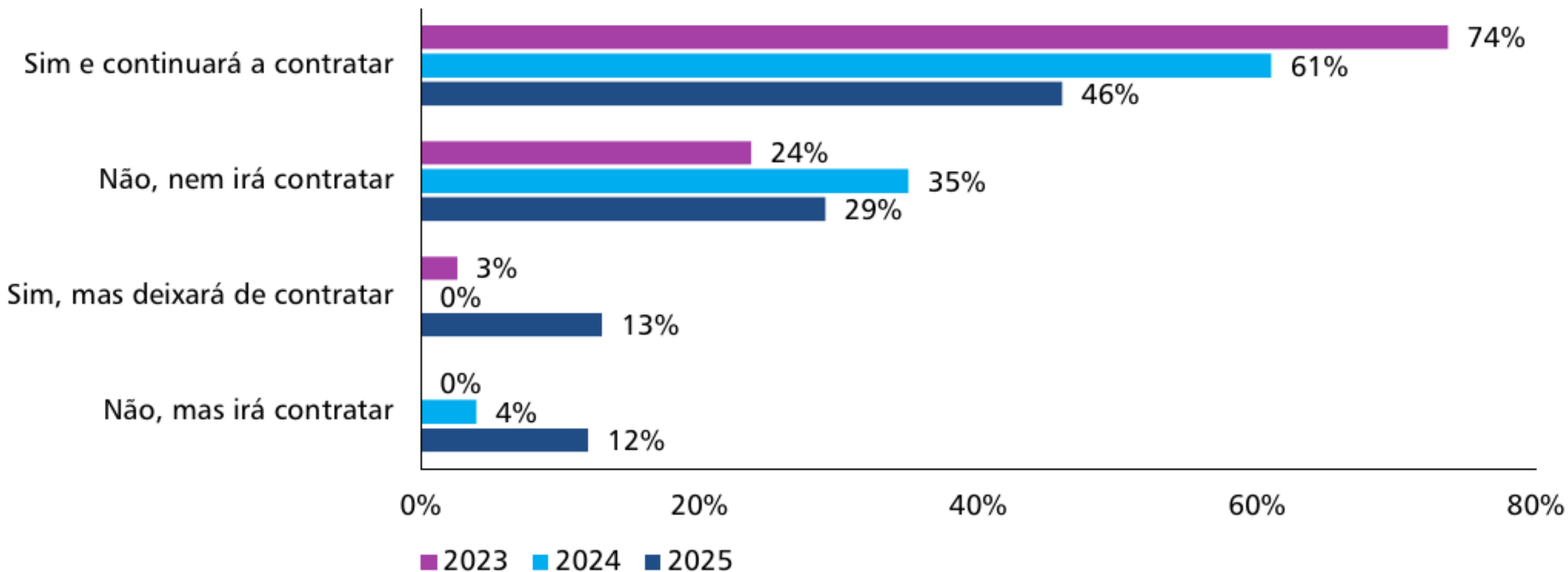
FINDING
THE
RIGHT
BALANCE



OUTSOURCING

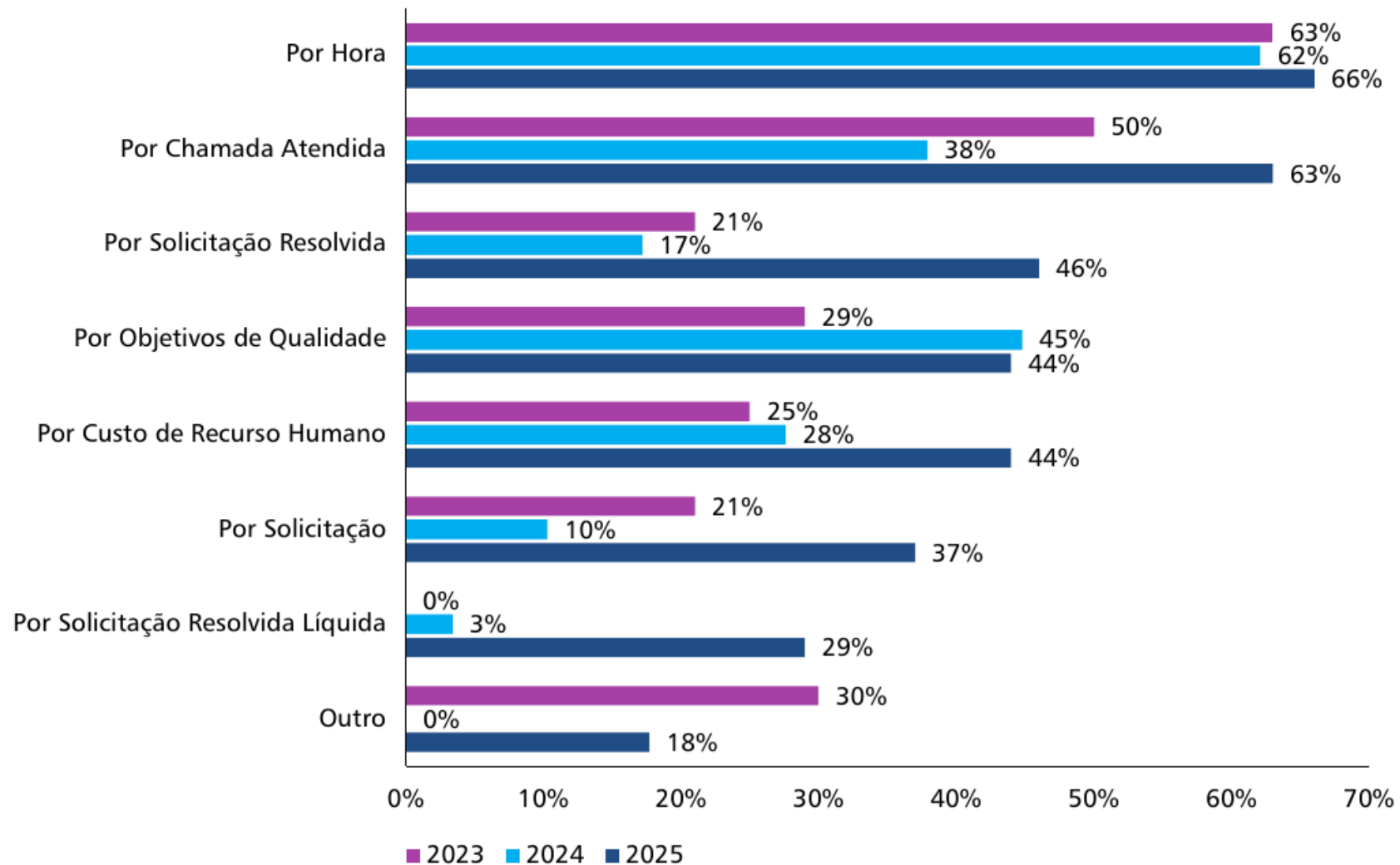


CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUTSOURCING



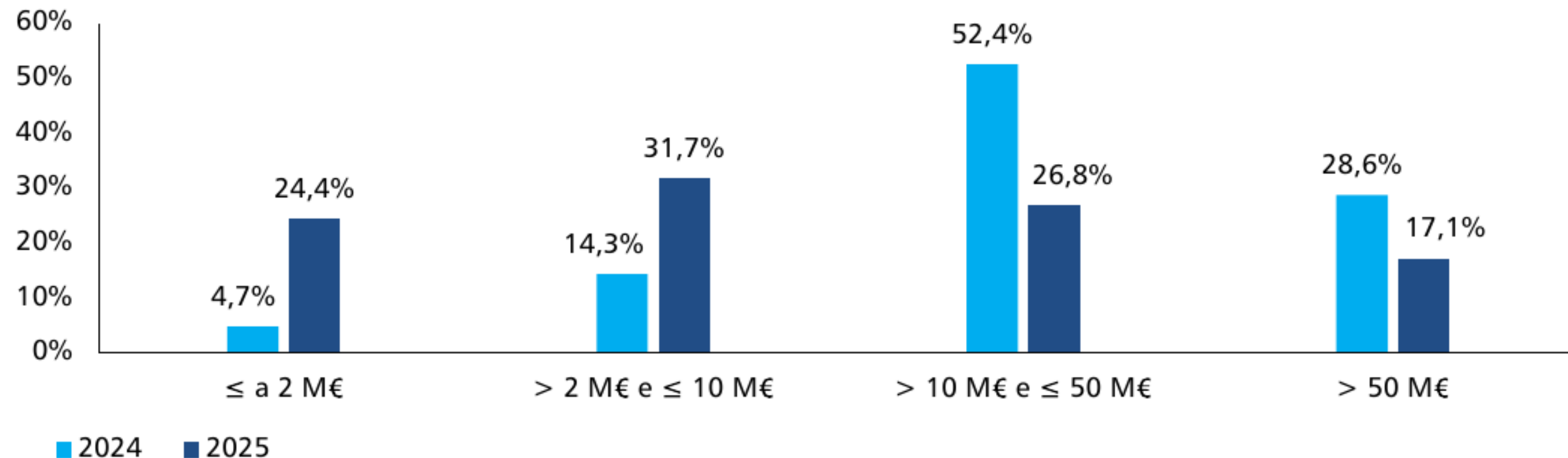


MODELO DE REMUNERAÇÃO DE OUTSOURCER



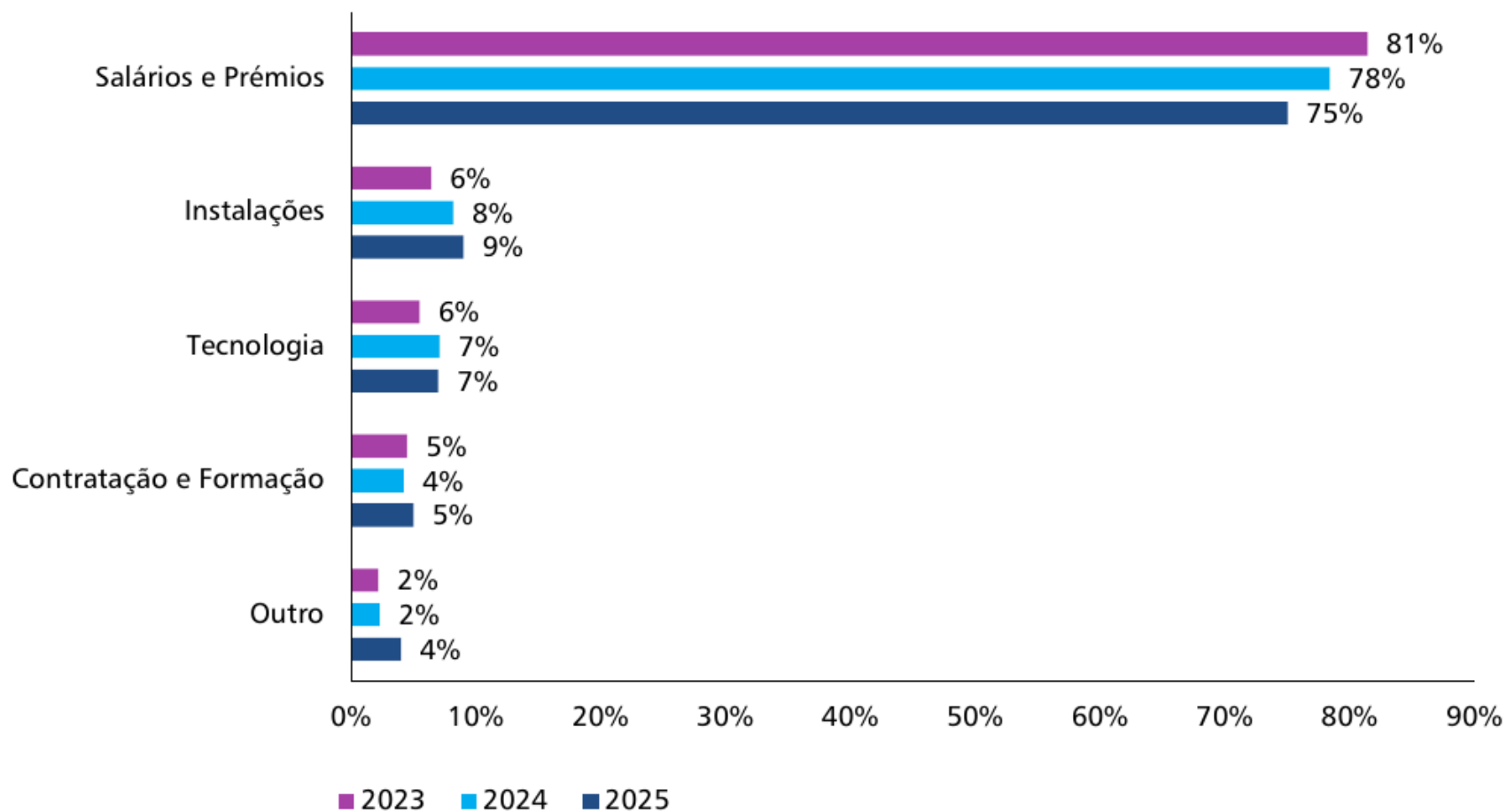


DISTRIBUIÇÃO DO VOLUME DE FATURAÇÃO DOS OUTSOURCERS



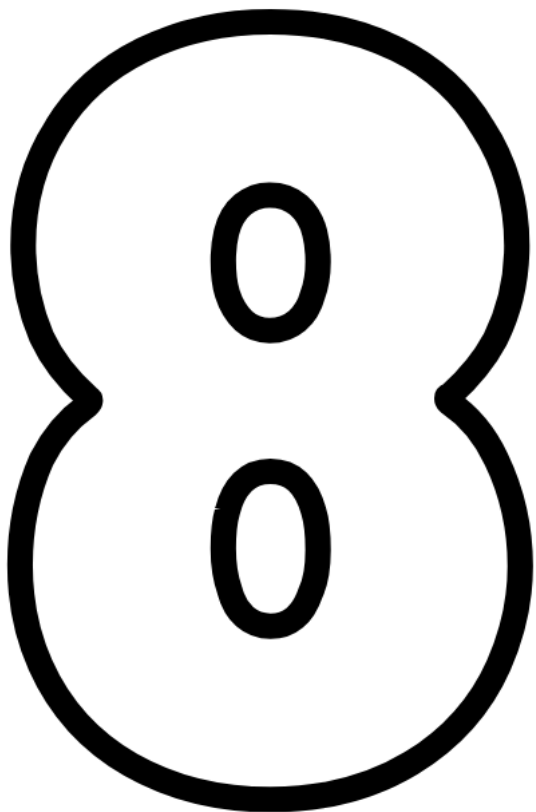


DISTRIBUIÇÃO DO OPEX PELAS PRINCIPAIS RÚBRICAS





OITO GRANDES TENDÊNCIAS:



1. Operações mais eficientes (TMA, resolução, recursos, rácios,...)
2. Outsourcing com sinais claros de mudança
3. Crescimento de IA generativa (especialmente bots)
4. Alguma estabilidade na tecnologia e canais “não-IA”
5. Modelo híbrido de trabalho em crescimento
6. Formação em transformação (+ inicial - contínua)
7. Certificações e gestão de qualidade robustas
8. Satisfação de clientes aumentou

CAN
TECHNOLOGY
REALLY UNDERSTAND
CUSTOMERS?



FINDING
THE
RIGHT
BALANCE



ESTUDO DE BENCHMARKING APCC 2026

OBRIGADO E BOM ALMOÇO!

HAPPY
WORK