

Actualidade

01-12-2019

Periodicidade: Mensal

Classe: Economia/Neócios

Âmbito: Nacional

Tiragem: 5000

Temática: Diversos

Dimensão: 227 cm²

Imagem: N/PB

Página (s): 10

Contact centers em Portugal faturaram quase 600 milhões em 2018

As 96 empresas de *contact centers* (centros de contacto) em Portugal tiveram uma faturação total de 593 milhões de euros no ano passado, mais 10,6% do que em 2017.

De acordo com uma análise da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), com base na "Central de Balanços" do Banco de Portugal, no ano passado, extinguiram-se oito empresas do setor e foram criadas outras 16. No mesmo período, existiam 12 grandes empresas, 12 médias, 18 pequenas e 54 microempresas no setor.

O estudo feito a partir dos dados do Banco de Portugal refere ainda que as cinco empresas mais antigas em 2018 concentravam 61,9% dos recursos humanos e 66,3% do volume de faturação da totalidade dos agentes económicos considerados.

Em 2018, 36,5% destas empresas tinham capitais próprios negativos e 41,7% tiveram resultados líquidos negativos.

No ano passado, 58,3% das empresas de *contact center* localizavam-se na Área Metropolitana de Lisboa, onde se encontravam 91% dos recursos humanos e se realizava 88% da faturação da totalidade das empresas. O peso das importações nas compras destas empresas foi de 16%, enquanto o peso das exportações nas vendas atingiu 62,2%.

A agregação feita pelo Banco de Portugal engloba apenas os balanços das empresas que têm a atividade de *contact center* no seu código de atividade económica (CAE), não incluindo os *contact centers* de gestão própria ou os prestadores deste serviço que não o identificam no seu CAE.