

## Os Contact Centers na Central de Balanços do Banco de Portugal

O Banco de Portugal publicou a atualização da sua Central de Balanços, incluindo já os dados extraídos das apresentações de contas das Empresas relativas a 2018. A informação relativa ao nosso setor é apresentada no código 822 – Atividade dos centros de chamadas.

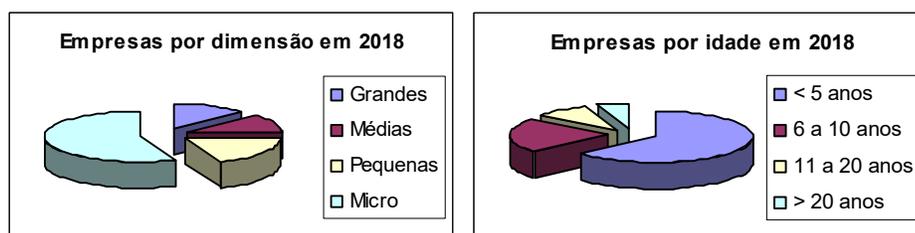
Como a agregação feita pelo Banco de Portugal engloba apenas os Balanços das Empresas que têm esta atividade no seu CAE, os resultados apresentados contemplam apenas uma parte da extensão desta nossa Indústria, não incluindo, por exemplo, os Contact Centers de gestão própria ou os prestadores deste serviço que não o identificam no seu CAE.

Ainda assim, considera-se de todo o interesse a análise dos dados apresentados pelo Banco de Portugal, por nos permitirem ter uma perspetiva da evolução dos indicadores das Empresas prestadoras de serviços de Contact Center.

Sem prejuízo da análise mais detalhada que possa ser feita por cada Empresa, em <https://www.bportugal.pt/QS/qsweb/Dashboards> ou no ficheiro anexo, apresentam-se a seguir as principais conclusões que se nos afiguram mais relevantes:

### 1. Empresas: número, natalidade, mortalidade e caracterização

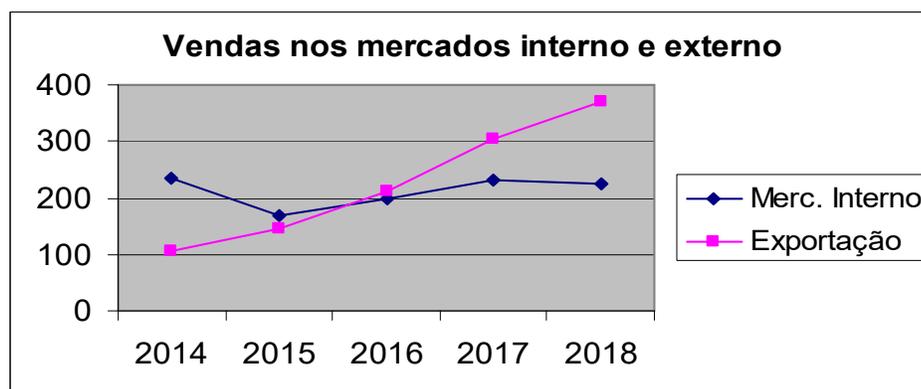
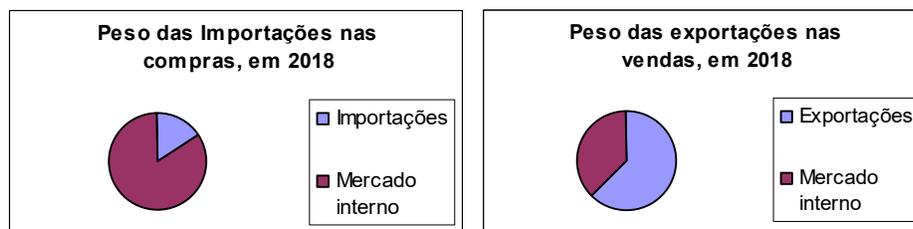
- Em 2018 a Central de Balanços consolidou as contas apresentadas por 96 Empresas. No decurso deste ano, extinguiram-se 8 Empresas e foram criadas 16 novas.
- 63,5% destas Empresas tinham até 5 anos e apenas 5 existem há mais de 20 anos.



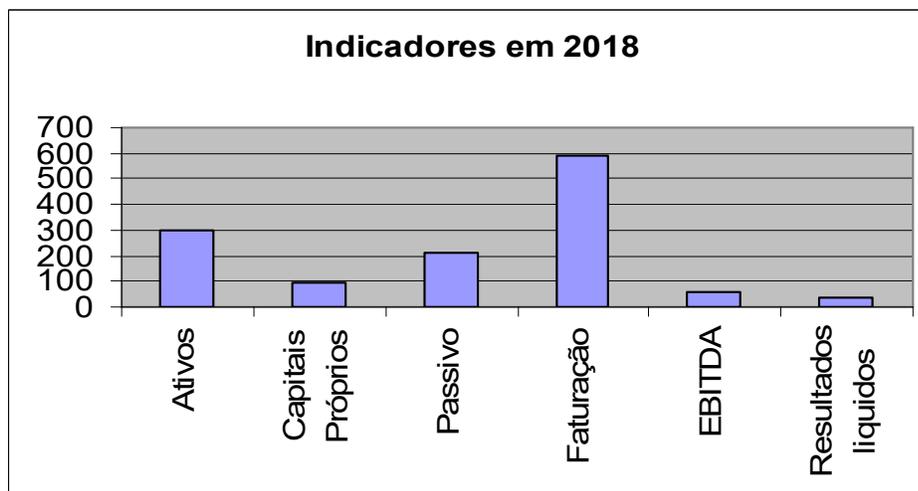
- Existiam 12 Grandes Empresas, 12 Médias, 18 Pequenas e 54 Microempresas.
- As 5 Empresas com maior antiguidade concentravam 61,9% dos recursos humanos e 66,3% do volume de faturação da totalidade dos agentes económicos considerados.
- 58,3% das Empresas localizam-se na Área Metropolitana de Lisboa, onde se encontram 91% dos recursos humanos e se realiza 88% da faturação da totalidade das Empresas.

## 2. Indicadores globais mais relevantes

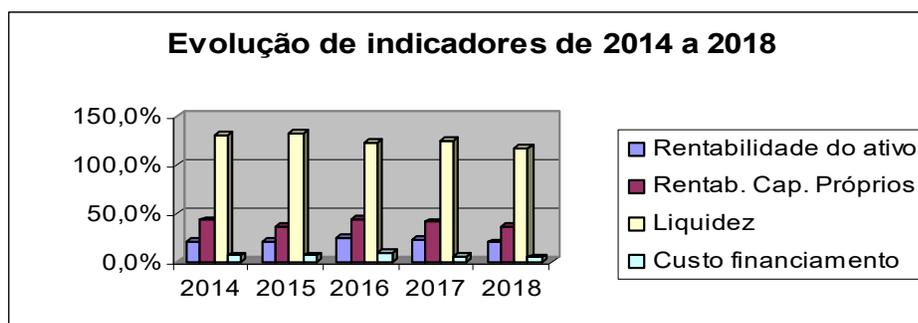
- As 96 Empresas consideradas tiveram uma faturação total de 593 milhões de euros (mais 10,6% que em 2017), com 19.514 pessoas ao serviço e apresentaram um ativo agregado de 302 milhões de euros.
- O peso das importações nas compras das Empresas foi de 16% enquanto que o peso das exportações nas vendas atingiu 62,2%.



- A autonomia financeira das Empresas baixou dos 32,5% de 2017 para 30,4% em 2018.
- O custo do financiamento, por sua vez, baixou de 5,7% para 5% de 2017 para 2018.



- A rentabilidade dos ativos desceu, em 2018, para 20,4%, o valor mais baixo dos últimos 5 anos.



- Os prazos médios de recebimento e de pagamento registaram agravamento para 79 e 107 dias, respetivamente.
- 36,5% das Empresas apresentavam Capitais Próprios negativos e 41,7% tiveram Resultados Líquidos negativos.