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

O Relatório da Central de Balanços do Banco de Portugal, englobando os dados extraídos das apresentações pelas Empresas das Contas do exercício de 2019 foi publicado no passado dia 10 de novembro.

Sem prejuízo de natural expectativa com que se aguarda a edição que, no próximo ano, tratará os dados do corrente ano de 2020, pelas vicissitudes que o Setor e o País vão suportando, este tratamento de informação é relevante para a compreensão da situação da nossa Indústria, nos seus mais variados aspetos.

Como se tem alertado nas edições anteriores, a agregação feita pelo Banco de Portugal dá uma imagem parcelar da real dimensão do nosso Setor, em Portugal, porque considera apenas as Empresas com o CAE 82200, ou seja, os Prestadores de Serviços de Contact Center, que designamos por Outsourcers.

Não são, assim, considerados os muitos Contact Centers internos às Empresas dos mais variados Setores de Atividade, em gestão própria e alguns Prestadores de Serviços que apresentam CAE diverso.

Sem prejuízo da análise mais detalhada que recomendamos seja feita em <https://www.bportugal.pt/QS/qsweb/Dashboards>, apresentam-se a seguir as principais conclusões merecedoras de destaque:

1. Empresas: número, natalidade, mortalidade e caracterização

* Em 2019 a Central de Balanços consolidou as contas apresentadas por 109 Empresas, mais 13,5% que em 2018 – este crescimento compara com a taxa de crescimento nacional do número de Empresas a nível nacional, que foi de 3,1%. No decurso deste ano, extinguiram-se 5 Empresas e foram criadas 18 novas.
* 68,8% destas Empresas tinham até 5 anos e apenas 6 existem há mais de 20 anos. Estas 6 Empresas realizam 72,3% do volume de faturação do total dos Agentes Económicos considerados.

* Existiam 10 Grandes Empresas, 12 Médias, 22 Pequenas e 65 Microempresas. De destacar que apenas as Pequenas Empresas e as Microempresas registaram crescimento de 2018 para 2019, dado que o número de Grandes Empresas se reduziu, de 12 para 10 e o de Médias se manteve.
* O volume de faturação das 20% maiores Empresas representou 96,2% do total.
* 57,9% das Empresas localizam-se na Área Metropolitana de Lisboa, onde se encontram 90,8% dos Recursos Humanos e se realiza 88,4% da faturação da totalidade das Empresas consideradas. As restantes Regiões com maior relevância são a Área Metropolitana do Porto (15,6% das Empresas, 5,8% dos Recursos Humanos e 4,3% da faturação), o Algarve (8,3% das Empresas, 0.4% dos Recursos Humanos e 0,3% da faturação) e o Cávado (4,6% das Empresas, 0,6% dos Recursos humanos e 5,6% da faturação).

1. Indicadores globais mais relevantes

* As 109 Empresas consideradas tiveram uma faturação total de 657,1 milhões de euros (mais 10,8% que em 2018) e apresentaram Ativos de 402 milhões de euros (mais 8,4% que em 2018).
* O peso das importações nas compras das Empresas foi apenas de 15,4% enquanto que o peso das exportações nas vendas atingiu 63,6%, o valor mais alto de sempre.

* É notória a relativa estabilização das vendas no mercado interno, nos últimos três exercícios, sempre entre os 200M e os 250M€, contrastando com o aumento constante do volume de exportação. A evolução do peso das exportações no total da atividade do Setor é bem visível no quadro seguinte.
* A autonomia financeira das Empresas aumentou dos 30,4% de 2018 para 31,7% ficando, contudo, ainda abaixo dos 32,5% de 2017.
* A rendibilidade dos ativos continuou a descer, sendo agora de 14,9%. Ainda assim, este valor compara com a média de 7,5% para o total de todas as atividades em Portugal.
* Também a rentabilidade dos capitais próprios apresenta redução, mas ainda mais significativa, de 36,4% para 21,9%.
* O custo de financiamento, que vinha a baixar nos três anos anteriores e, em 2018, apresentou um mínimo histórico de 1,7%, voltou a aumentar para 3,2%, ainda assim claramente abaixo do valor de 2017.
* A Liquidez aumenta de forma sensível para 134%, o valor mais elevado do período 2013 / 2019.
* O prazo médio de recebimento não registou alteração de 2018 para 2019, mantendo-se assim nos 79 dias, mas o prazo médio de pagamento apresenta uma redução muito significativa de 107 para 74 dias. Em ambos os casos, estes prazos não comparam favoravelmente com as médias que se registam no total da atividade económica em Portugal (63 dias no prazo médio de pagamento e 55 dias no prazo médio de recebimento).