MAIS RECLAMADOS

Consultoria mapeia setor de *call center* no país para tentar resolver problemas

DANIELA MACIEL

O *contact center* é a forma mais direta de relacionamento entre boa parte das empresas e seus consumidores. Acionado por um ou outro lado, é o meio pelo qual circula um grande volume de informações, reclamações, pedidos e de onde podem ser aferidos dados importantes sobre opiniões, demandas, necessidades e desejos dos consumidores.

Essa relação, entretanto, não é fácil na maioria das vezes e uma avaliação mal feita da estrutura pode causar prejuízos. A E-Consulting e a Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec) realizaram um mapeamento das atividades que são desenvolvidas pelo setor de *contact center* a respeito dos três maiores segmentos que compõem a economia brasileira: agronegócios, indústria e serviços/comércio.

A análise mostra que, em números reais, o subsetor de Convergência (oriundo do segmento de Serviços/Comércio) é um dos organismos que mais contribuem para o aquecimento contínuo da demanda, já que possui, em todo os país, 79 mil pontos de atendimentos de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), 35 mil de Televendas e 21 mil de Recuperação de Crédito. No subsetor de convergência estão incluídas empresas de tecnologia, telecom, eletrodomésticos, mídia, internet e conteúdo.

De acordo com o CEO da E-Consulting, Daniel Domeneghetti, o setor tem crescido ao mesmo tempo em que muda de perfil. "O mercado vem em crescimento constante desde 2004. Porém, boa parte do desenvolvimento atual vem do processo de internalização das operações. As empresas estão começando a investir em centrais próprias porque precisam garantir o contato com os formadores de opinião de forma adequada, zelando pela imagem da marca", explica Domeneghetti.

O setor de *contact center* no Brasil — considerando operações terceirizadas e internalizadas — deve movimentar cerca de R$ 43,41 bilhões em 2014 no Brasil, registrando um crescimento de 6,61% em relação ao ano anterior, que atingiu R$ 40,72 bilhões. As operações terceirizadas devem faturar R$ 14,94 bilhões neste período, com crescimento de pouco mais de 4% em relação a 2013. Já as operações internas devem registrar um crescimento superior a 8%, atingindo R$ 28,47 bilhões, representando 65% de todo o setor no Brasil.

"As operações terceirizadas estão, na sua maioria, nos produtos e serviços de menor valor agregado. Essas empresas têm na redução de custos um fator importante. Para aqueles de maior valor o caminho aponta para serviço interno. A taxa de terceirização brasileira ainda é maior que a norte-americana, mas isso já vem mudando", aponta o executivo.

Já em relação ao mercado de relacionamento no setor da indústria, busca-se constantemente agregar valor aos produtos fabricados. Na indústria, a demanda por contato com cliente é dividido em 84% para SAC, 9% para televendas e 7% para recuperação de crédito.

Na terceira ponta, o setor agronegócios é composto, quase que sua totalidade, por serviços como o SAC, detendo 95% da demanda, enquanto os outros 5% são utilizados para televendas. O estudo relata que as duas principais características que se destacam para justificar o pequeno dinamismo da atividade neste setor são: produtos de baixo valor agregado e o pouco desenvolvimento tecnológico do segmento.

A participação da região Sudeste nas demandas das atividades de *contact center* alcança 63% do total de serviços do país. De acordo com a análise, a presença maciça do mercado de *contact center* no Sudeste é devido a fatores como maior concentração operacional de contratantes e clientes, melhor qualidade de infraestrutura, logística, mão de obra e tecnologia. "Minas Gerais, pelo perfil da sua economia bastante commoditizada, tem desenvolvido o uso do *contact center* nas relações B2B (de empresa para empresa)", destaca.

DOUGLAS LUCCENA / DIVULGAÇÃO

Domeneghetti explica que o setor cresce ao mesmo tempo em que muda de perfil

Anel Andaimes e Máquinas

Desde 1986

Locação de :

Andaimes Tubulares e Fachadeiros, Escoras Metálicas.
Martelos Rompedores, Furadeiras e Geradores Pequeno Porte

Telefones : (31) 3464-6020 - (31) 3464-3072

E-mail : anelandaimes@anelandaimes.com.br
maquinas@anelandaimes.com.br

Site : www.anelandaimeis.com.br