



2024

QUE
DESAFIOS
E MUDANÇAS
ENFRENTAM
OS
CONTACT CENTERS
EM 2024

HOTEL PORTO PALÁCIO
25 DE OUTUBRO

**PERSPECTIVAS SOBRE A EVOLUÇÃO DO AMBIENTE
SÓCIO-ECONÓMICO DE PORTUGAL NO FUTURO
PRÓXIMO**



2024

QUE
DESAFIOS
E MUDANÇAS
ENFRENTAM
OS
CONTACT CENTERS
EM 2024

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

HOTEL PORTO PALÁCIO
25 DE OUTUBRO

Três pontos a observar em 2024

- Incerteza Internacional – Guerras
- Inflação ainda a preocupar – longe da meta dos 2%
- Juros voltaram para ficar

2024

QUE DESAFIOS E MUDANÇAS ENFRENTAM OS CONTACT CENTERS EM 2024

HOTEL PORTO PALÁCIO
25 DE OUTUBRO

Quadro 1.7. Cenário macroeconómico 2023-2024

(milhões de euros)

	2022	2023 e	2024 p	2023 e	2024 p
	INE	Ministério das Finanças — OE2024		Ministério das Finanças — PE 2023-2027	
PIB e componentes da despesa (taxa de crescimento real, %)					
PIB	6,8	2,2	1,5	1,8	2,0
Consumo privado	5,6	1,1	1,1	0,6	1,3
Consumo público	1,4	2,0	2,3	2,6	1,2
Investimento (FBCF)	3,0	1,3	4,1	3,4	5,3
Exportações de bens e serviços	17,4	4,3	2,5	4,3	4,0
Importações de bens e serviços	11,1	1,8	3,2	3,7	4,1
Contributos para o crescimento do PIB (p.p.)					
Procura interna	4,4	1,0	1,8	1,6	2,1
Procura externa líquida	2,4	1,2	-0,3	0,2	-0,1
Evolução dos preços (taxa de variação, %)					
Deflador do PIB	5,0	6,9	2,9	5,7	3,0
IHPC	8,1	5,3	3,3	5,1	2,9
IPC	7,8	4,6	2,9	-	-
Evolução do mercado de trabalho (taxa de variação, %)					
Emprego (ótica de Contas Nacionais)	1,5	1,1	0,4	0,3	0,5
Taxa de desemprego (% da população ativa)	6,0	6,7	6,7	6,7	6,4
Produtividade aparente do trabalho	5,2	1,1	1,2	1,4	1,5
Remunerações por trabalhador	5,7	8,3	5,0	6,9	4,9
Saldo das balanças corrente e de capital (em % do PIB)					
Capacidade/necessidade líquida de financiamento face ao exterior	-0,4	3,8	1,8	2,4	1,0
Saldo da balança corrente	-1,3	1,4	0,1	0,4	-0,5
da qual: saldo da balança de bens e serviços	-2,4	1,2	0,9	-0,7	-0,5
Saldo da balança de capital	0,9	2,4	1,7	2,1	1,5

Notas: e = estimativa; p = previsão.

FONTES: INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA E MINISTÉRIO DAS FINANÇAS.

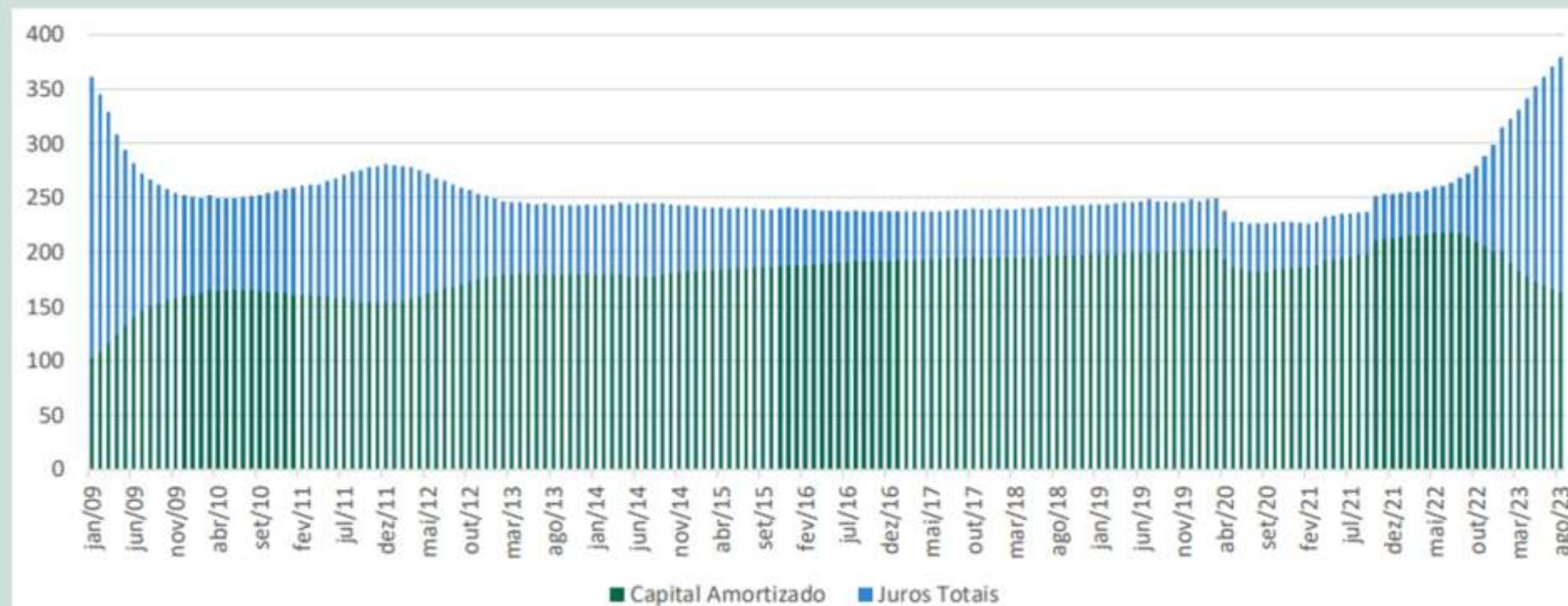
2024

QUE DESAFIOS E MUDANÇAS ENFRENTAM OS CONTACT CENTERS EM 2024

HOTEL PORTO PALÁCIO
25 DE OUTUBRO

Gráfico 2.26. Prestação média e respetivas componentes no crédito à habitação (atualização a 29 de setembro)

(valores em euros)



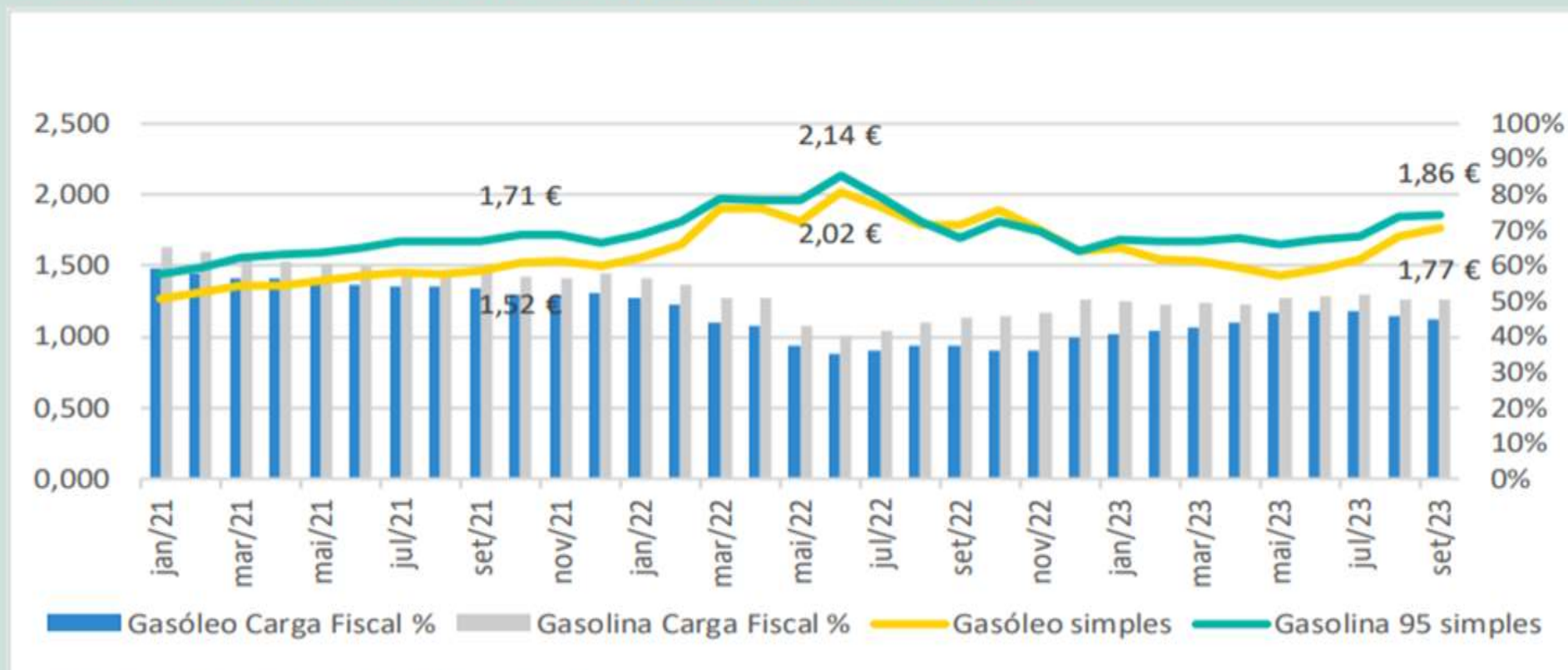
FONTES: INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA E BANCO CENTRAL EUROPEU.

2024

QUE DESAFIOS E MUDANÇAS ENFRENTAM OS CONTACT CENTERS EM 2024

HOTEL PORTO PALÁCIO
25 DE OUTUBRO

Gráfico 2.12. Evolução do preço dos combustíveis e carga fiscal



FONTE: DIREÇÃO-GERAL DE ENERGIA E GEOLOGIA.

2024

QUE
DESAFIOS
E MUDANÇAS
ENFRENTAM
OS
CONTACT CENTERS
EM 2024

HOTEL PORTO PALÁCIO
25 DE OUTUBRO

Quadro 4.4. Receita fiscal do Estado

(milhões de euros)

	2023	2024	Variação %
Impostos directos	26 716,2	26 730,8	0,1%
IRS	18 147,4	18 071,3	-0,4%
IRC	8 058,2	8 147,7	1,1%
Outros (CESE + CST + CSB + ASSB + AIMI)	510,7	511,7	0,2%
Impostos indirectos	30 664,4	33 399,3	8,9%
- ISP	2 980,6	3 380,6	13,4%
- IVA	22 655,5	24 435,0	7,9%
- ISV	490,0	514,4	5,0%
- IT	1 479,7	1 696,9	14,7%
- IABA	340,1	467,1	37,3%
- IS	1 941,0	2 030,4	4,6%
- IUC	488,6	586,7	20,1%
- Outros (CEIF + CEFID)	289,0	288,1	-0,3%
Receita fiscal do Estado	57 380,7	60 130,1	4,8%

Impostos directos: +14,6 milhões de euros

Impostos indirectos:

+2.734,9 milhões de euros

Impostos totais:

+2.749,4 milhões de euros

Medidas anunciadas de IRS em 2024:

-1.682 milhões de euros

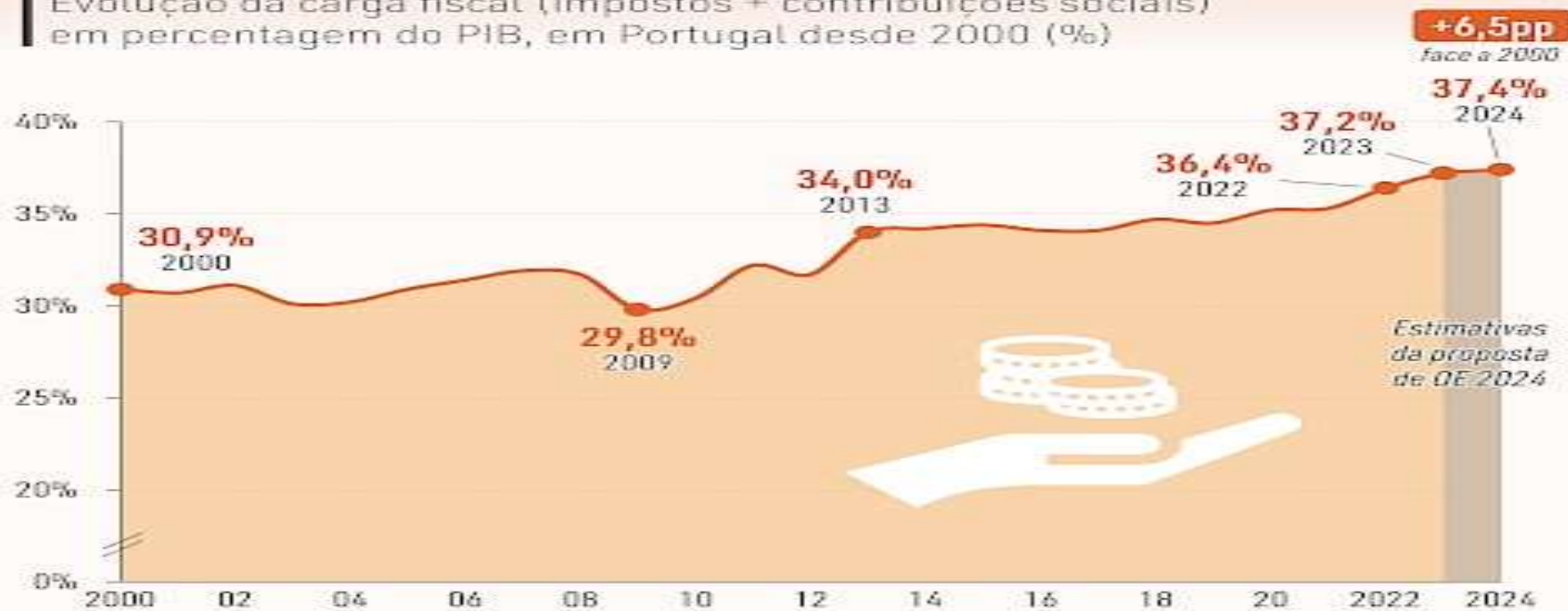
2024

QUE DESAFIOS E MUDANÇAS ENFRENTAM OS CONTACT CENTERS EM 2024

HOTEL PORTO PALÁCIO
25 DE OUTUBRO

Carga fiscal atingirá valores recorde este ano e no próximo, subindo até 37,4% do PIB

Evolução da carga fiscal (impostos + contribuições sociais) em percentagem do PIB, em Portugal desde 2000 (%)



2024

QUE DESAFIOS E MUDANÇAS ENFRENTAM OS CONTACT CENTERS EM 2024

HOTEL PORTO PALÁCIO
25 DE OUTUBRO

Sistema fiscal português é o quinto menos competitivo da OCDE

Índice de Competitividade Fiscal Internacional 2023
(em 38 países da OCDE)

	Melhor (1.º)		Pior (38.º)
Competitividade fiscal geral		34.º	
Propriedade		20.º	
Consumo		26.º	
Tributação internacional		28.º	
Rendimento individual		29.º	
Empresas		37.º	



Legenda e outros países

- 1.º a 10.º: Nova Zelândia, Israel, Austrália
- 11.º a 20.º: Canadá, EUA
- 21.º a 30.º: Costa Rica, Coreia do Sul, Japão, México
- 31.º a 38.º: Chile, Colômbia



2024

QUE
DESAFIOS
E MUDANÇAS
ENFRENTAM
OS
CONTACT CENTERS
EM 2024

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

HOTEL PORTO PALÁCIO
25 DE OUTUBRO

OBRIGADA

 Cerejeira Namora
Marinho Falcão