



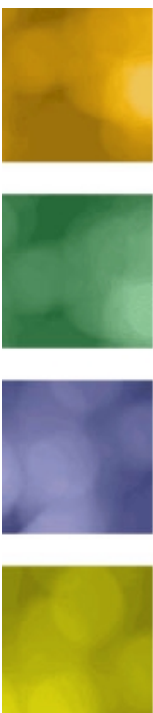
Relatório pós-evento

“Contact Centers Portugal 2006”

A Importância dos Contact Centers
como Instrumento de CRM e Cidadania

25 e 26 de Outubro de 2006
Centro Cultural de Belém, Lisboa

Sérgio Domingues
Conference Manager



ÍNDICE

| | |
|------------------------------------|----------|
| INTRODUÇÃO | 3 |
| PERFIL DOS PARTICIPANTES | |
| Categoria..... | 4 |
| Nível Hierárquico..... | 5 |
| Área de Actuação..... | 6 |
| Sector..... | 7 |
| AVALIAÇÃO DO EVENTO | |
| Avaliação dos Aspectos Gerais..... | 8 |
| Avaliação das Apresentações | |
| Conteúdo..... | 9 |
| Orador..... | 11 |
| Relevância..... | 13 |
| Média..... | 15 |

INTRODUÇÃO

O evento **Contact Centers Portugal 2006** decorreu em Lisboa, nos dias **25 e 26 de Outubro de 2006**, com **251 inscritos** e **215 presentes**, o que significa uma **taxa de presenças de 86%**.

Este relatório tem como objectivo apresentar aos patrocinadores do evento **Contact Centers Portugal 2006** os principais resultados do evento. Mais especificamente, este documento contém o perfil dos participantes, a avaliação das apresentações e dos aspectos gerais do evento.

Este relatório é confidencial e apenas deverá ser utilizado pelo destinatário, salvo autorização por escrito da IDC.

Todos os direitos reservados. A informação contida neste relatório não pode ser reproduzida, no todo ou em parte, qualquer que seja o método utilizado, salvo autorização expressa por escrito da IDC.

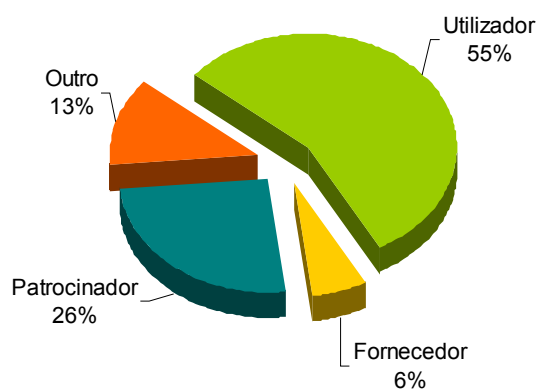
PERFIL DOS PARTICIPANTES

CATEGORIA

A figura 1 apresenta a distribuição dos participantes por Categoria.

FIGURA 1

Distribuição dos Participantes por CATEGORIA



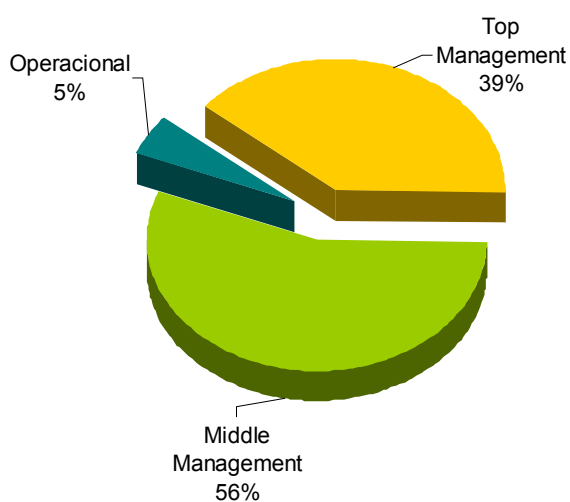
Fonte: IDC, 2006

NÍVEL HIERÁRQUICO

A figura 2 apresenta a distribuição dos participantes por Nível Hierárquico. A IDC classificou os participantes utilizando três níveis: *Top Management* (Administradores, Presidentes, Vice-Presidentes e Directores), *Middle Management* (Sub-directores, Adjuntos, Gestores de projecto ou produto e Consultores) e Operacional (Técnicos, Comerciais, Jornalistas, Estudantes).

FIGURA 2

Distribuição dos Participantes por NÍVEL HIERÁRQUICO



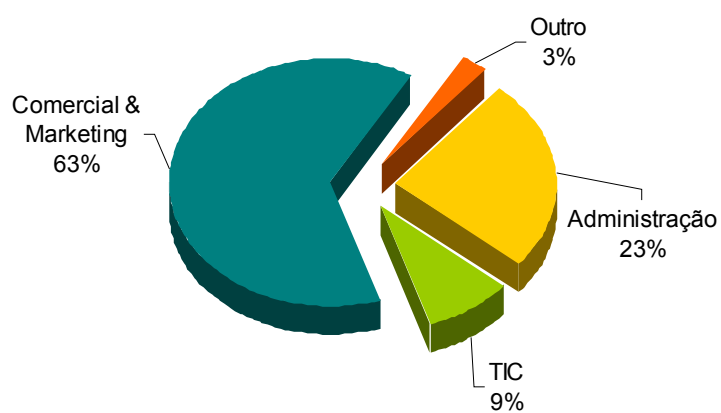
Fonte: IDC, 2006

ÁREA DE ACTUAÇÃO

A figura 3 apresenta a distribuição dos participantes por Área de Actuação.

FIGURA 3

Distribuição dos Participantes por ÁREA DE ACTUAÇÃO



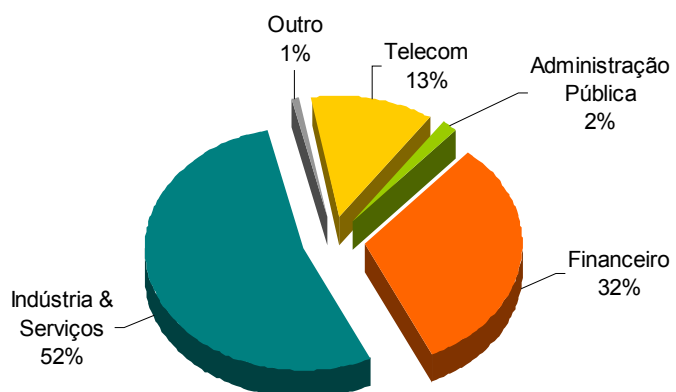
Fonte: IDC, 2006

SECTOR

A figura 4 apresenta a distribuição dos participantes por Sector.

FIGURA 4

Distribuição dos Participantes por SECTOR



Fonte: IDC, 2006

AVALIAÇÃO DO EVENTO

Com o objectivo de analisar a organização do evento e as respectivas apresentações, foi entregue a todos os participantes uma ficha de avaliação com um questionário organizado em duas partes:

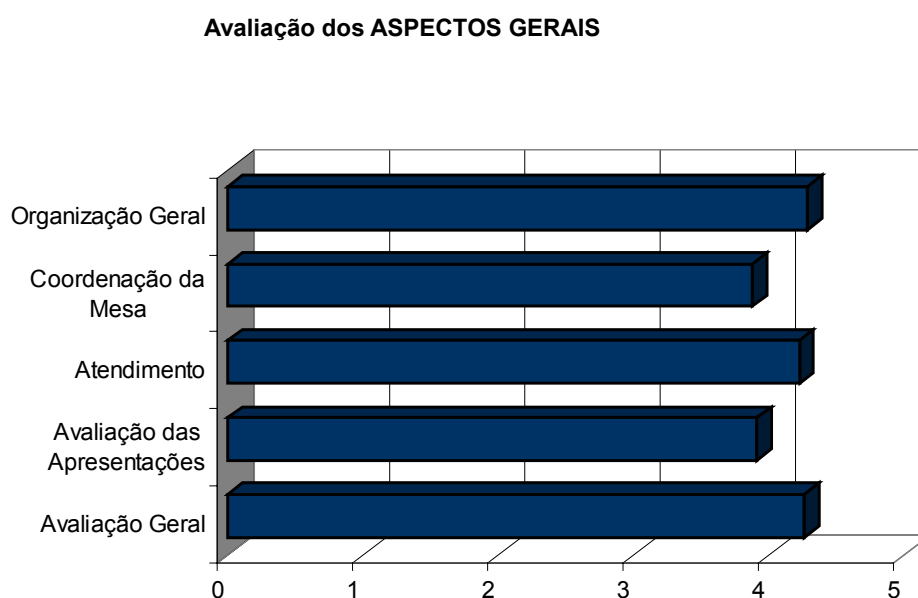
- Avaliação dos aspectos gerais
- Avaliação das apresentações

ASPECTOS GERAIS

Foram avaliados os seguintes aspectos gerais do evento: Avaliação Geral, Avaliação das Apresentações, Atendimento, Coordenação da Mesa e Organização Geral.

A figura 5 apresenta a avaliação dos Aspectos Gerais do evento.

FIGURA 5



Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

Fonte: IDC, 2006

APRESENTAÇÕES

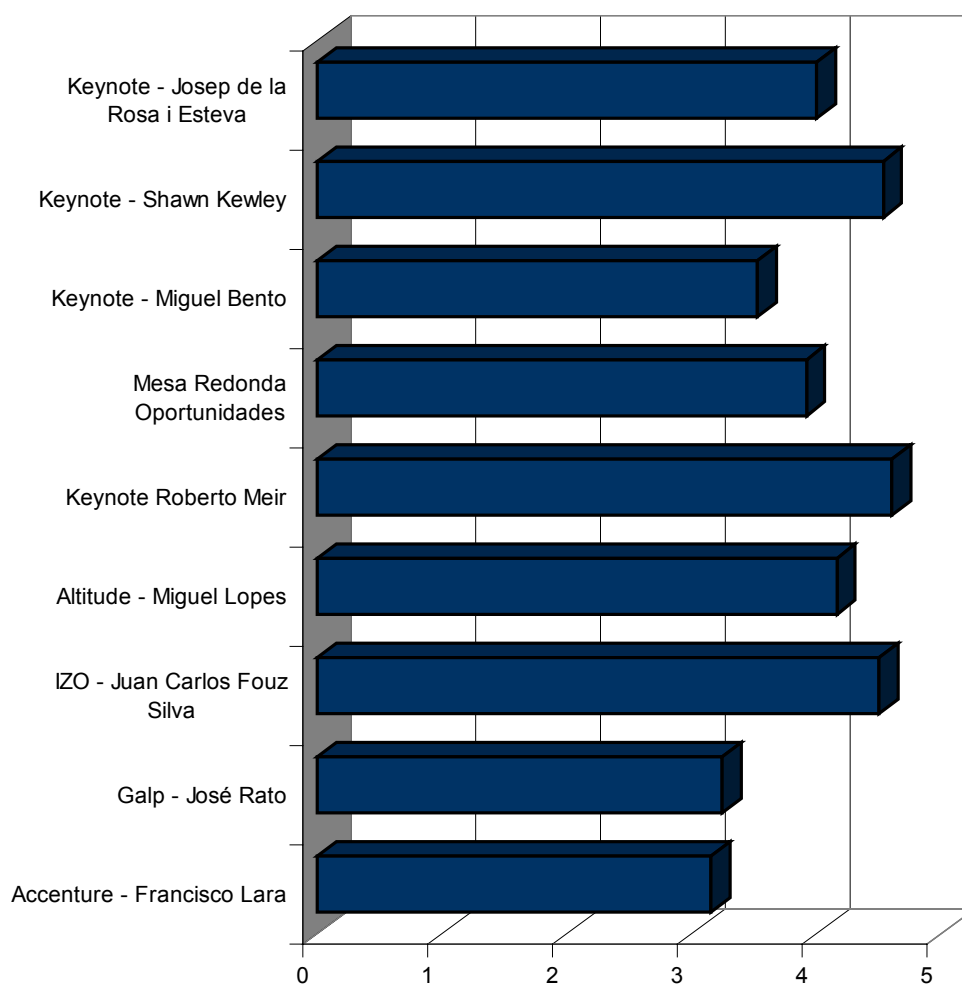
Foram avaliados os seguintes aspectos das apresentações: Conteúdo, Orador e Relevância.

As figuras 6 e 7 apresentam a avaliação do Conteúdo das apresentações.

FIGURA 6

Avaliação das Apresentações: CONTEÚDO

25 de Outubro



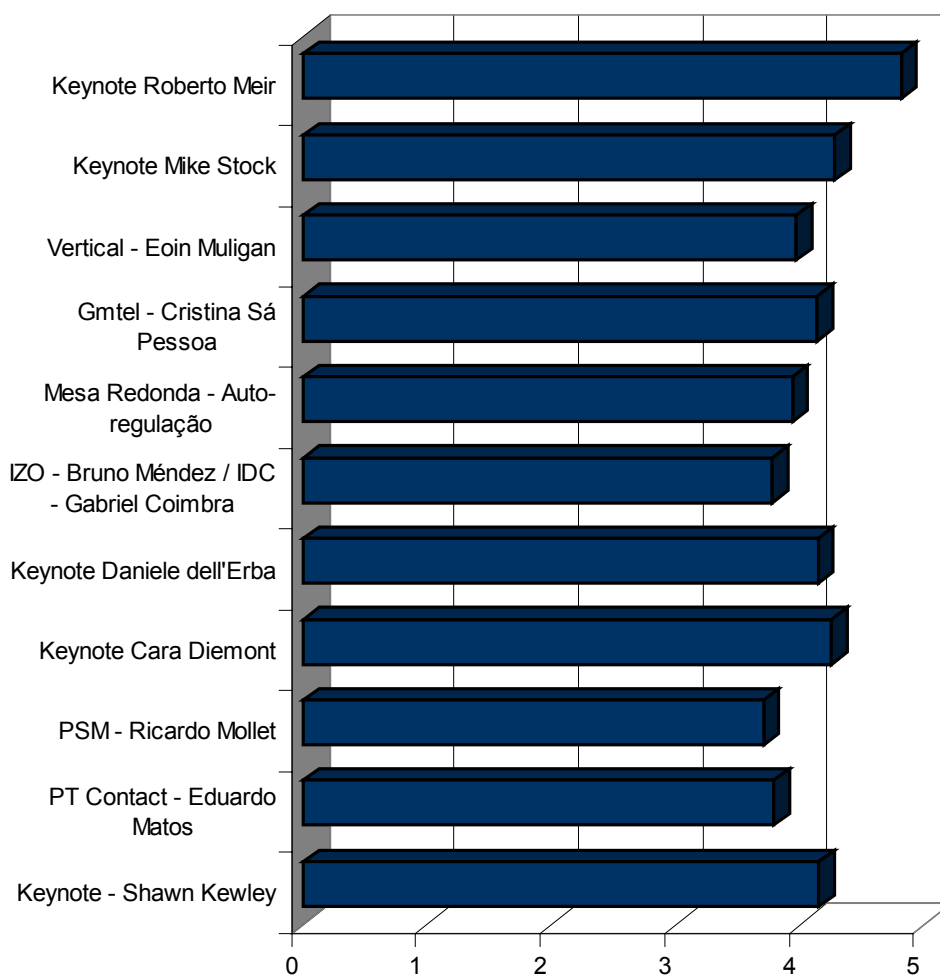
Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

Fonte: IDC, 2006

FIGURA 7

Avaliação das Apresentações: CONTEÚDO

26 de Outubro



Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

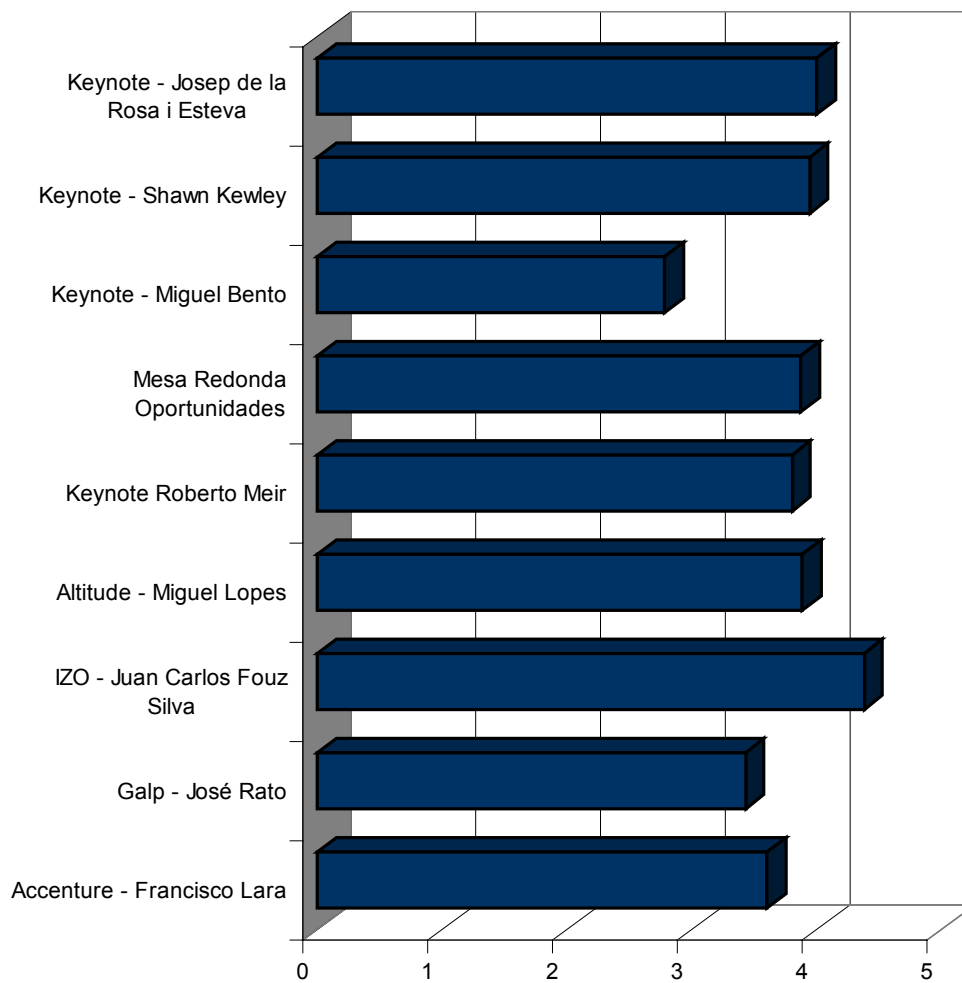
Fonte: IDC, 2006

As figuras 8 e 9 apresentam a avaliação dos Oradores.

FIGURA 8

Avaliação das Apresentações: ORADOR

25 de Outubro



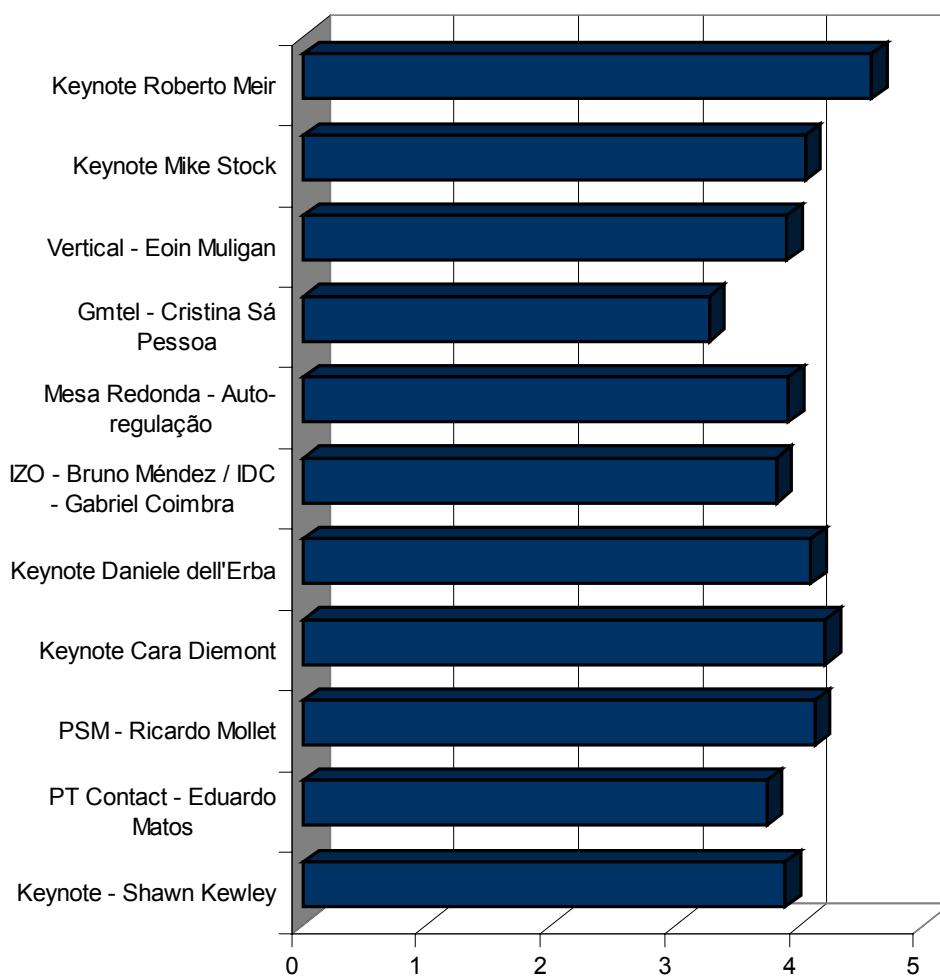
Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

Fonte: IDC, 2006

FIGURA 9

Avaliação das Apresentações: ORADOR

26 de Outubro



Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

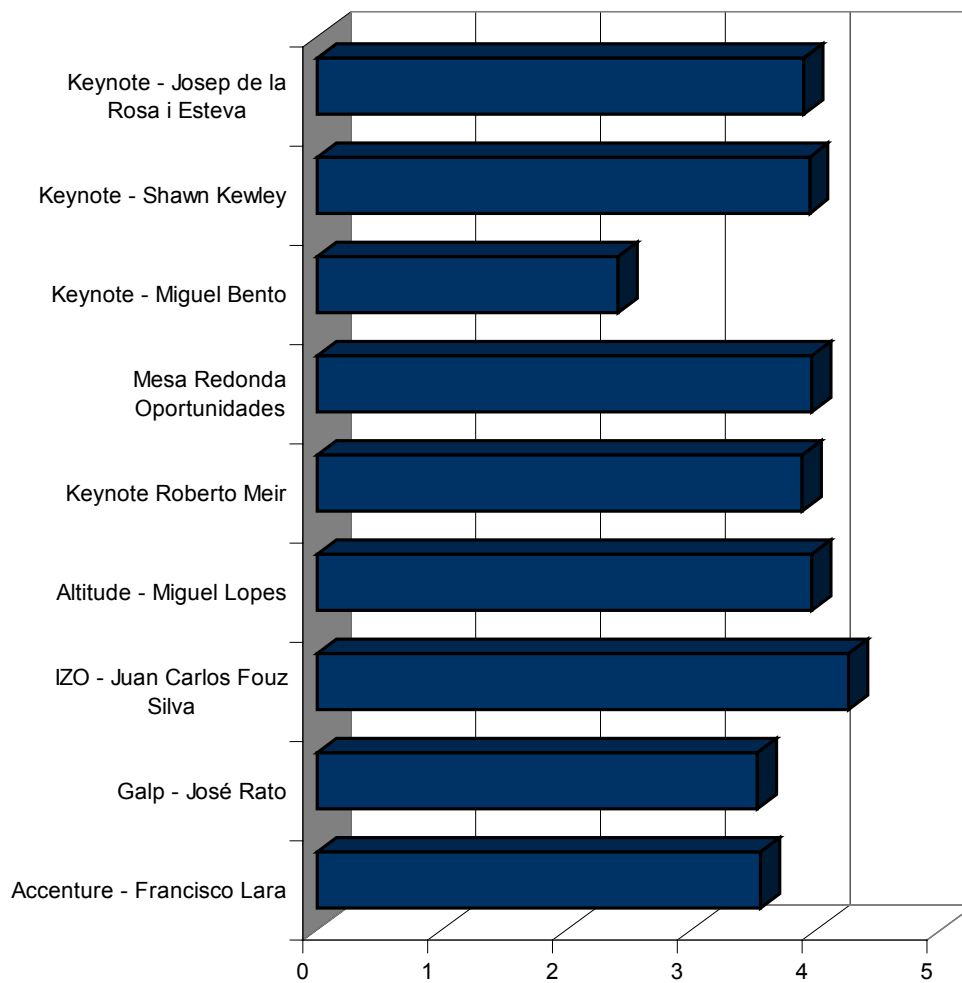
Fonte: IDC, 2006

As figuras 10 e 11 apresentam a avaliação da Relevância dos temas apresentados.

FIGURA 10

Avaliação das Apresentações: RELEVÂNCIA

25 de Outubro



Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

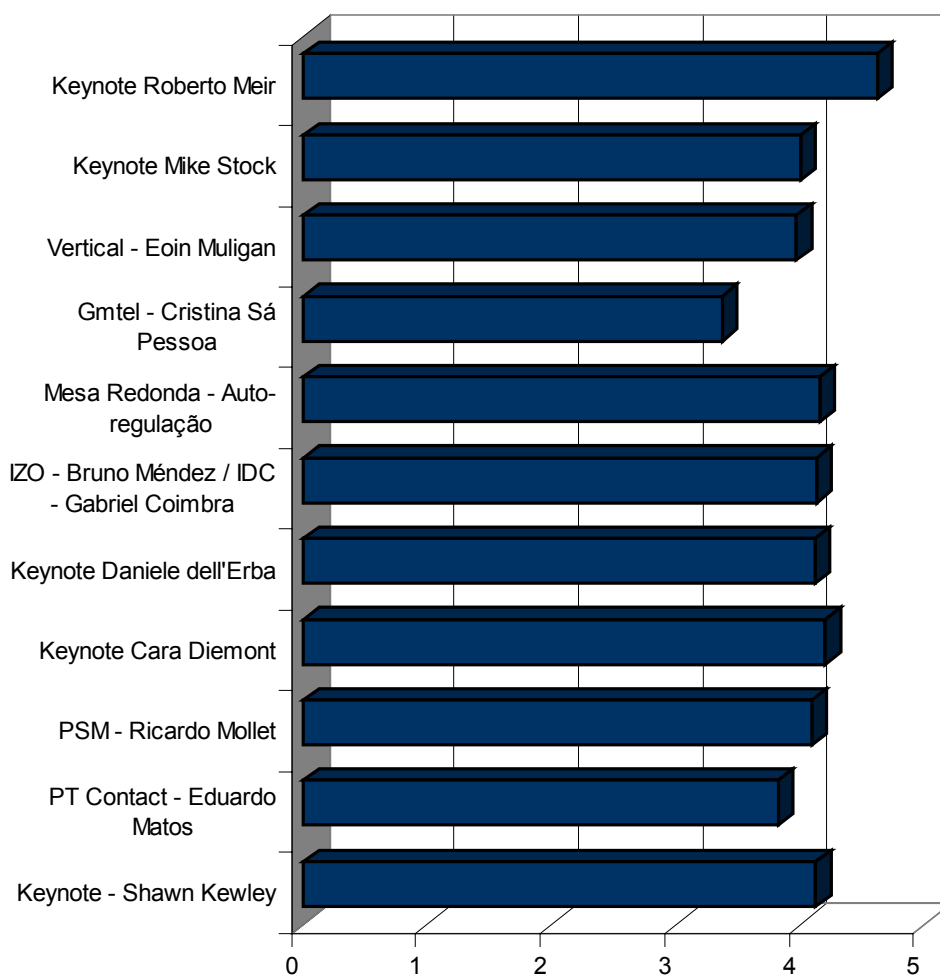
Fonte: IDC, 2006

As figuras 10 e 11 apresentam a avaliação da Relevância dos temas apresentados.

FIGURA 11

Avaliação das Apresentações: RELEVÂNCIA

26 de Outubro

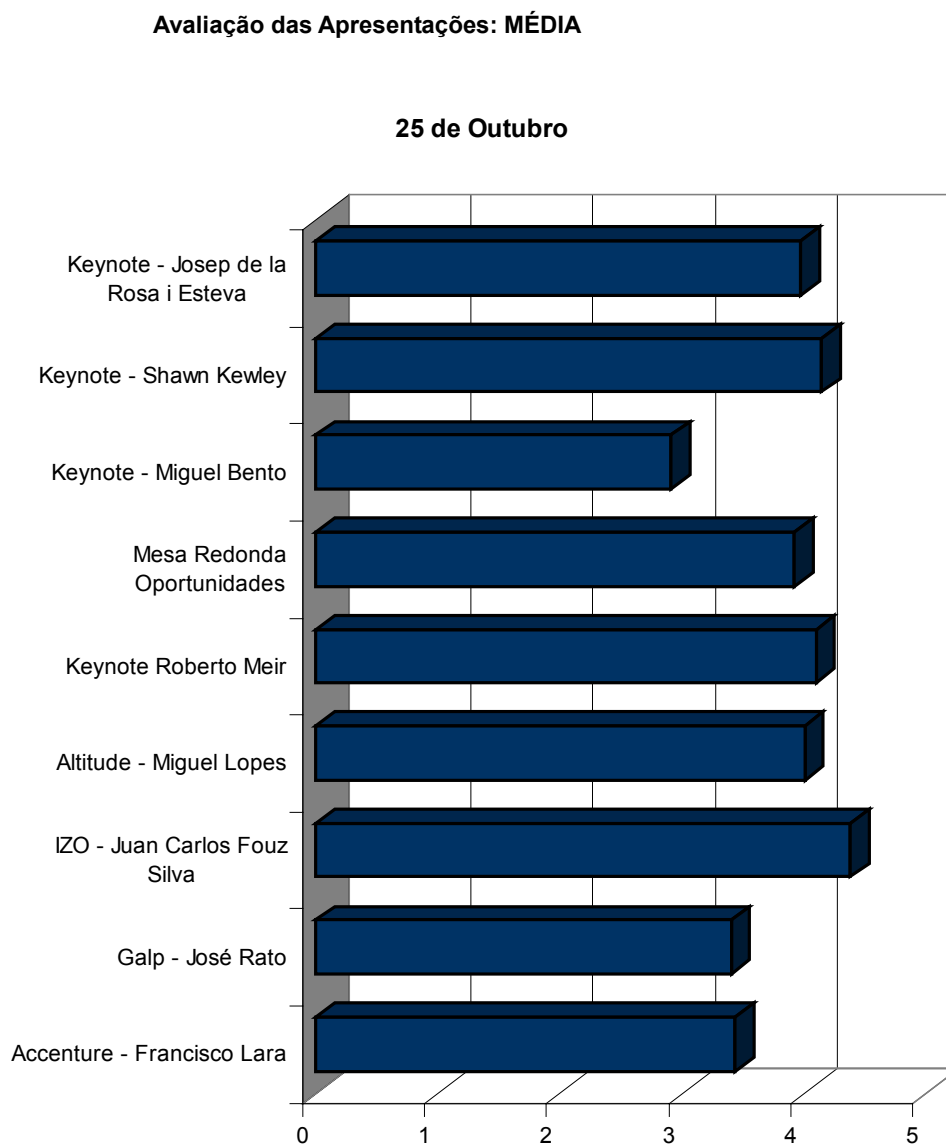


Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

Fonte: IDC, 2006

As figuras 12 e 13 apresentam a avaliação Média das apresentações.

FIGURA 12



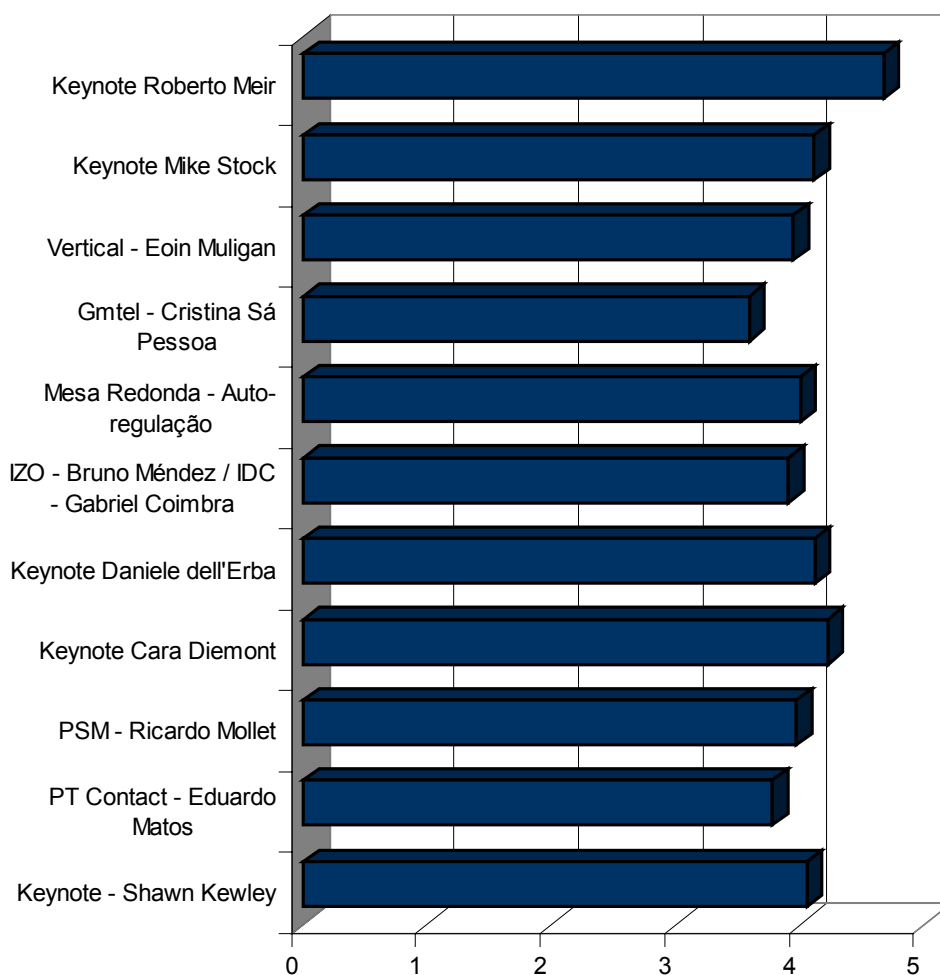
Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

Fonte: IDC, 2006

FIGURA 13

Avaliação das Apresentações: MÉDIA

26 de Outubro



Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

Fonte: IDC, 2006