

**Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor destaca a importância dos Contact Centers**

**“Este é um setor que liga a população”**

Num ano de pandemia “em que temos tido que enfrentar, tal como agora, restrições muito concretas, nomeadamente no que diz respeito à possibilidade de sairmos de nossas casas, foi muito importante o contributo deste setor para que continuássemos ligados”. Quem o disse foi o Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, João Torres na sessão de encerramento da 16ª Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers. Intitulado “Contact Centers 2020: Sailing Safely Through Troubled Waters”, que se realizou ontem e hoje, de forma remota.

“Sabemos que 2020 tem sido, de facto, um ano diferente, mas sabemos também que, ao longo deste ano, foi bem vincada a importância deste setor para o conjunto da economia portuguesa, em particular no universo dos seus serviços e foi também sublinhada a importância destas empresas para promover um contacto em continuidade com operadores económicos e consumidores”, sublinhou João Torres. Na opinião do Secretário de Estado, “o setor dos Contact Centers é um setor que liga a população: no esclarecimento de dúvidas, no desenvolvimento das relações comerciais entre empresas, que querem manter o contacto de diálogo e de proximidade com os seus clientes e, num ano em que tivemos de enfrentar, tal como agora, restrições muito concretas, nomeadamente no que diz respeito à possibilidade de sairmos de nossas casas, foi muito importante o contributo deste setor e das empresas deste setor para que continuássemos ligados”. O responsável governamental acrescentou ainda que, “ao longo dos últimos anos, os Contact Centers têm sido responsáveis pela criação de um número muito significativo de postos de trabalho e têm também sido responsáveis pelo investimento na inovação num setor que é, simultaneamente, importante para a economia do país, na perspetiva da procura interna, mas que tem sido capaz de expandir os seus horizontes e que, por isso, tem já um peso importante na exportação de serviços”.

No segundo dia da Conferência da APCC, foi debatido o caso de sucesso que foi a colocação de 90 mil colaboradores de Contact Centers em teletrabalho, no espaço de apenas duas semanas, em março, na altura do confinamento, mantendo nas instalações apenas cerca de 10% dos seus Recursos Humanos, cumprindo estes todas as condições de distanciamento social, proteção e rigorosa higienização.

Exemplo disso foi a Teleperformance Portugal que, em quinze dias, conseguiu colocar os seus 10 mil colaboradores a trabalhar a partir de casa e, além disto, pôs em prática o Teleperformance Cloud Campus, plataforma que recria online um espaço onde é possível interagir com os colegas de trabalho, conviver e partilhar impressões, como explicou o seu CEO, João Cardoso.

Estas profundas transformações, operadas em prazos muito curtos, trouxeram significativas alterações, no modo de funcionamento das operações, referiu Afonso Carvalho, CEO da Egor, quer ao nível do recrutamento e seleção, da formação de Agentes e de equipas, que passaram a ser feitas integralmente de forma remota.

Também Ludovic Lempire, General Manager da Webhelp, relatou a forma como se enfrentou a pandemia nos Contact Centers em França.

Este segundo dia da Conferência da APCC contou ainda com a apresentação dos resultados do Estudo de Benchmarking do setor dos Contact Centers. Tal como tem acontecido nas edições anteriores desta Conferência Internacional, este estudo veio dar a conhecer os principais dados económico-financeiros desta área de atividade. Recorde-se que este setor emprega já mais de 100 mil pessoas.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 92 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, o Desenvolvimento Tecnológico, o Comércio, a Consultoria, a Distribuição Postal, a Saúde, a Segurança, a Assistência em Viagem e o Setor Social.

**Para mais informações: Rita Vieira 964363788**