



Nota de Imprensa

20 de outubro de 2023

6ª edição da Conferência Internacional Porto Conferência-
25 de outubro

**APCC promove debate sobre os desafios e as mudanças
nos Contact Centers para 2024**

A APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers vai realizar uma Conferência no Porto subordinada ao tema “Que Desafios e Mudanças Enfrentam os Contact Centers em 2024”, no próximo dia 25 de outubro, no Porto Palácio Hotel.

Neste encontro que reúne os vários players da Indústria de Contact Centers vão estar em destaque temas como o impacto das alterações da legislação laboral, a economia portuguesa, a gestão de Talento e a inteligência artificial. Também a tecnologia de suporte às operações estará presente, através de casos práticos, que mostram o impacto das novas soluções no desenvolvimento do Setor. Um painel de oradores irá dedicar-se ainda à análise das vantagens e das motivações para a contratação de outsourcers para a gestão das operações.

Durante a conferência serão apresentados dados preliminares do estudo de Impacto na Atividade dos Contact Centers, desenvolvido pela APCC com o apoio da Deloitte. Este estudo tem o objetivo de avaliar o impacto desta Indústria nas principais variáveis macroeconómicas e sociais da economia portuguesa.

Como explica Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC: “As Conferências APCC no Porto refletem a crescente importância do Norte do País e, particularmente, da Região Metropolitana do Porto, para o crescimento do Setor dos Contact Centers. De referir que este crescimento na região Norte está também a sentir-se em outras cidades, com especial destaque para Braga”.

De salientar que em Portugal a Indústria dos Contact Centers emprega mais de 104 mil pessoas e regista uma faturação superior a 3 mil milhões de euros, com as exportações de serviços a representarem mais de 1,5 mil milhões de euros (dados 2021).

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 113 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

<https://www.apcontactcenters.org/>