



Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor

Setor dos Contact Centers é decisivo para a recuperação económica nacional

As empresas de Contact Centers serão determinantes para fomentar o desenvolvimento económico e social de Portugal. A convicção do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, João Torres, foi partilhada, esta tarde, no encerramento da **17ª Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC)**, intitulada “How Much Have We Changed? How Different Will We Become?”.

“Queremos tão brevemente quanto possível reiniciar uma trajetória de crescimento económico sustentada e duradoura no nosso país. Queremos proporcionar a recuperação de uma trajetória de convergência com a União Europeia e, para esse desafio, este setor dos serviços será absolutamente decisivo”, sublinhou o governante. E, acrescentou João

Torres, “será decisivo porque o seu papel é crescente no que diz respeito ao contributo que dá na geração de valor acrescentado para a nossa economia, mas é crescente também no que diz respeito ao peso associado à geração de postos de trabalho”. Na opinião do Secretário de Estado, “este setor tem hoje também a capacidade de contribuir de forma substancial para a exportação de serviços”.

No segundo dia do evento da Associação Portuguesa de Contact Centers houve tempo também para um painel sobre o **“Livro Verde e as Comunicações Eletrónicas”**. A nova legislação do teletrabalho e do e-commerce são temas de grande atualidade pelo impacto que poderão ter na nossa área de atividade. Aliás, na sua intervenção, Martim Pita Negrão (Partner do escritório de advogados Sousa Machado, Ferreira da Costa e Associados), alertou para o facto dos serviços de marketing poderem estar em risco, se nada for feito para o mitigar. Recorde-se que está, neste momento, em análise estes serviços passarem a só poder ser feitos com consentimento prévio ou através de um prefixo que os identificaria com uma chamada de carácter comercial.

Neste último dia da Conferência da APCC, foi possível ainda contar com a intervenção de dois oradores internacionais de grande prestígio (Juan Carlos Cubeiro, Presidente do About My Brain Institute e Zanna van der Aa, da Initiator Accelarate in Experience) e conhecer as tendências futuras dos Contact

Centers, num painel partilhado por alguns dos principais Outsourcers do mercado (Armatis, Concentrix, Intelcia, Teleperformance e Webhelp).

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 94 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, os Outsourcers, 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