



## **85% das operações de Contact Center já estão em teletrabalho**

De entre as operações das Empresas Associadas da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), 85% já estão em teletrabalho, correspondendo à situação de emergência que Portugal atravessa, face ao surto do novo Coronavírus (COVID-19), em nome da segurança.

Assim se protege a segurança dos seus Colaboradores e de todos os que com eles possam contactar, mantendo os padrões de excelência dos serviços que prestam, neste momento mais indispensáveis do que nunca. E os Recursos Humanos são o fator chave de sucesso dos Contact Centers.

Considerando a totalidade das operações dos seus Associados, 91% têm pelo menos 90% das suas operações em teletrabalho e mais de metade tem mesmo 100%! Esta decisão e o curto prazo de tempo que demorou a implementar, só foram possíveis pela grande capacidade técnica das Empresas Tecnológicas que servem o Setor e pelo significativo investimento suportado pelos Contact Centers.

Desde o início da pandemia, todas as Empresas implementaram detalhados planos de contingência que preveem, entre outras medidas: horários rotativos, horários de almoço alternados, Colaboradores dispersos por diferentes salas e em mesas dispostas em W, e, claro, toda a comunicação, as reuniões e os feedbacks a serem feitos através de plataformas online, como o Teams, de forma a garantir o devido distanciamento.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta atualmente com 92 Associados, que representam 12 dos mais relevantes setores da economia nacional.

**Para mais informações: Rita Vieira 964363788**