



## **Debate promovido pela APCC contou com análise da Deloitte**

### **Dificuldade de recrutamento é o principal entrave ao crescimento dos Contact Centers**

“A dificuldade de recrutamento é, neste momento, o principal obstáculo à manutenção da trajetória de crescimento dos Contact Centers em Portugal”. A declaração foi feita pelo Assessor da Direção da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), Jorge Pires, no Jantar Debate sobre a “Retenção de Talentos e Dificuldade de Recrutamento”, que decorreu hoje no Hotel Sana Lisboa. É por essa razão que o responsável da APCC considera essencial analisar estas temáticas, de forma a definir ações a desenvolver, designadamente pela própria Associação.

Segundo Margarida Sousa Uva, Senior Manager de Human Capital da Deloitte, atualmente “estamos a viver uma guerra pelo talento” nos mais diversos setores de atividade. Por isso mesmo, na sua opinião, é fundamental que as organizações se tornem irresistíveis, nomeadamente através da implementação nas empresas de cinco fatores

de atratividade: desde logo, o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional; as oportunidades de progressão na carreira; o package salarial; a flexibilidade laboral; e a perceção do significado do trabalho.

A moderação deste debate ficou a cargo de Manuel Alçada (Happy Work), Rui Santos (Inpar) e Jorge Pires (APCC).

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma associação empresarial constituída por 75 Empresas, que representam 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

**Para mais informações: Rita Vieira - telm. 963463788**