



Nota de Imprensa

9 de maio de 2022

**19ª Conferência Internacional da APCC – Contact Centers realiza-se no
dia 17 de maio**

“People Are Our Core To Success!”

Subordinada ao tema “People Are Our Core To Success!”, a 19ª Conferência Internacional da APCC - Contact Centers Portugal 2022 decorrerá no dia 17 de maio, em formato presencial, no Centro de Congressos do Estoril. Da responsabilidade da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), este evento assume-se como o ponto de encontro para o debate e análise desta Indústria que emprega cerca de 104 mil colaboradores.

O encerramento da Conferência será levado a cabo pelo **Ministro da Economia e do Mar, António Costa Silva**. A marcar presença vai estar também Paulo Portas que se debruçará sobre as perspetivas da evolução económica portuguesa no quadro internacional e o impacto do PRR. Serão ainda abordados, por speakers nacionais e internacionais, temas como o nearshoring, a importância das tecnologias, a formação das equipas, a satisfação e retenção de talentos, entre outros.

Sobre esta edição Pedro Miranda, Presidente da APCC, explica que: “O Setor dos Contact Centers continuará a combinar o melhor da tecnologia e a utilização intensiva de equipas formadas e organizadas de pessoas, com o objetivo final de servir as necessidades, cada vez mais importantes, do customer experience. No contexto atual, cheio de desafios em sentidos diversos, destaca-se a crescente dificuldade de recrutamento e retenção de talentos, que pressionam o Setor para responder e adaptar-se a uma nova realidade, pelo que o foco do nosso evento serão, precisamente, as Pessoas!”

Ainda no decorrer da Conferência serão apresentados os resultados do “**Estudo de Caracterização e Benchmarking 2022**”, que faz uma análise da evolução dos principais indicadores do Setor de Contact Centers e a apresentação do comportamento e tendências a nível nacional desta Indústria de importância vital para a Economia Portuguesa.

De salientar que a Indústria de Contact Centers, faturou 1.375 milhões de euros, no ano passado, mais 53,1% do que em 2019. Os dados são do “Estudo de Dimensionamento do Setor”, desenvolvido pela APCC, que refere que, em 2021, a exportação de serviços representou 51,6% do total de faturação dos Outsourcers, dos quais 37% servem mais de 10 países e atendem em mais de 20 idiomas.

O dia da Conferência culminará com a entrega dos **Troféus APCC BEST AWARDS 2022** que distinguem as operações que mais se destacaram pela implementação e adoção de Boas Práticas Organizacionais na atividade de Contact Centers em Portugal.

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 103 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

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