



Nota de Imprensa

19 de outubro de 2022

5ª edição da Conferência Internacional Porto APCC –
26 de outubro

O impacto do “nearshoring” no Setor dos Contact Centers em debate no Porto

O Setor dos Contact Centers registou um crescimento significativo em Portugal nos últimos anos, com o nearshoring a destacar-se, em 2022, como o principal elemento caracterizador do Setor no mercado português. Com cerca de 104 mil colaboradores e um volume global de faturação de três mil milhões de euros, em 2021, as atividades de nearshoring foram responsáveis por 1,5 mil milhões de euros, 50% do total faturado.

Para promover o debate sobre este tema, a APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers realiza no dia 26 de outubro, no Porto Palácio Hotel, a **5ª edição da Conferência Internacional APCC Porto**, intitulada *"The Contact Center Industry in Portugal: Plunging into the Future - Nearshoring and Modernity"*.

Segundo Pedro Miranda, Presidente da APCC: “As Conferências APCC são pontos altos no calendário da nossa Indústria, em que se abordam os temas mais relevantes para as Empresas do Setor e para a sua atividade, os mais recentes avanços tecnológicos e dos processos e metodologias de gestão das operações. São igualmente momentos privilegiados de convívio e networking entre os participantes, predominantemente decisores deste importante Setor”. A realização destas conferências no Porto é ainda o reconhecimento cada vez maior da importância do Norte de Portugal para o crescimento desta atividade.

Expansão das operações em nearshoring

Já sobre o tema escolhido para esta Conferência, o Presidente da APCC, explica que “nearshore é uma forma de exportação de serviços que no nosso Setor se caracteriza por uma componente importada marginal e assume assim uma importância relevante para a Economia Portuguesa”. Pelo que, “no Programa da Conferência teremos oportunidade de conhecer, pela voz dos protagonistas, quais as vantagens distintivas que levaram as suas Organizações a escolherem Portugal como polo para o atendimento aos seus Clientes de vários países”.

De referir que o segmento internacional no Setor dos Contact Centers, que representa mais de 52 mil pessoas, tem sentido um enorme crescimento e expressão principalmente através da utilização de empresas de outsourcing especializadas, mas também pela instalação de centros próprios.

Esta atividade assumiu relevância tanto para as Empresas Nacionais como para as Empresas Internacionais e Multinacionais que realizaram significativos investimentos em Portugal.

Sobre este tema teremos um painel constituído por alguns dos mais relevantes Outsourcers com atividades de nearshore que irão analisar o momento atual da atividade e as oportunidades e ameaças que se colocam ao seu

desenvolvimento futuro. Também a Tecnologia de suporte às operações estará presente, onde os principais players irão desvendar os avanços que estão a desenvolver para o futuro dos Contact Centers.

Serão ainda abordados temas relativos às novas formas de trabalho e dificuldades de recrutamento, ao Personal Branding, ao Metaverso e à importância dos Contact Centers para o desenvolvimento de Regiões Descentralizadas.

De entre os Oradores destacam-se as presenças de Jonathan Wilson, Professor da Regent's University de Londres, Luís Miguel Dominguez, Genesys, Rui Marques, GoContact, Carla Marques, Intelcia, Carlos Moreira, Webhelp, e Miguel Azevedo, Intelcia, entre outros.

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 106 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

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