



Nota de Imprensa

26 de outubro de 2023

6ª edição da Conferência Internacional APCC no Porto

Os desafios e as mudanças na Indústria dos Contact Centers para 2024 estiveram em debate no Porto

Os desafios e as mudanças que irão impactar o Setor dos Contact Centers em 2024 serviram de mote para a 6ª Conferência Internacional no Porto, organizada pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) que decorreu no passado dia 25, no Porto Palácio Hotel. Vários especialistas nacionais e internacionais trouxeram a este palco de debate temas pertinentes com que as Empresas desta Indústria se irão deparar no próximo ano. Alterações à legislação laboral, panorama económico menos favorável, aposta em IA e digitalização, outsourcing e gestão eficiente dos recursos humanos foram algumas das análises feitas nesta conferência onde estiveram presentes mais de 350 conferencistas.

A abrir a conferência Filipe Araújo, Vice-presidente da Câmara Municipal do Porto, lembrou a importância desta iniciativa, “vista como uma oportunidade para o desenvolvimento e inovação deste Setor no Porto. É uma cidade com uma forte capacidade empresarial, de espírito inovador que sempre foi capaz de atrair novas atividades ligadas a setores de valor acrescentado, como o tecnológico,

que são responsáveis pela criação de valor, de conhecimento e de emprego.” Referiu-se ainda à região norte que “continua a atrair investimento estrangeiro e tem vindo a contribuir muito para o aumento da produtividade”.

Já no âmbito da temática da conferência, o contexto económico foi um dos focos nesta conferência. Segundo Cecília Meireles, Associada Sénior na CNMF e comentadora, o ano de 2024 vai ser marcado pela incerteza internacional, na sequência da guerra na Ucrânia e agora no Médio Oriente, a inflação que apesar de estar a abrandar vai continuar e os juros altos que vieram para ficar. Estes são três pontos fundamentais que vão ter impacto no contexto socioeconómico do país e, conseqüentemente, na atividade das Empresas. “A guerra na Ucrânia teve um impacto na energia e na alimentação e agora com a situação no Médio Oriente a tendência é que a situação seja cada vez mais preocupante, sobretudo no que toca ao preço do combustível. É preciso ter em conta que os bens e as mercadorias circulam pelo mundo usando energia, logo o aumento do preço da energia tem um impacto direto nos nossos bolsos, mas também tem um impacto indireto porque impacta toda a economia, todo o comércio internacional”, explicou a oradora, contextualizando a subida do nível de vida e as preocupações sociais que daí advêm. Cecília Meireles alertou ainda para “alguma incerteza jurídica, que no caso do Setor dos Contact Centers com a entrada em vigor da Agenda do Trabalho Digno já este ano se vai começar a sentir, principalmente com as questões que esta agenda levanta acerca da terciarização”.

Ainda sobre o contexto económico, Fernando Alexandre, Professor da Universidade do Minho e Vice-Presidente do Conselho Económico e Social, abordou a era da volatilidade, caracterizada pela guerra, Covid, alterações climáticas, entre outros fatores, que têm influência no desempenho da economia portuguesa. No contexto atual, para o ano prevê-se para Portugal um abrandamento mais forte do que no ano corrente. Segundo o especialista: “Isto acontece porque estamos no espaço da Zona Euro que é um espaço económico

de baixo crescimento há muito tempo e aquele que desacelerou mais rapidamente no contexto desta nova volatilidade”.

Também o impacto das alterações da legislação laboral no Setor dos Contact Centers, que naturalmente trará constrangimentos para esta Indústria, esteve em destaque, nomeadamente no que refere às alterações ao nível da terciarização dos serviços, do período experimental, dos contratos a termo e da contratação temporária, numa apresentação feita por Pedro Condês Tomaz, Associado Principal da CNMF.

Outsourcing, Tecnologias e Recursos Humanos

As vantagens e motivações de contratação de Outsourcers para a gestão das operações foram debatidas num painel que contou com a participação de João Matos Fernandes, Administrador SU Eletricidade, Licínio Santos, CCO, COFIDIS, e Vasco d'Orey Branco, Head of Fidelidade| Multicare. A importância de ter parceiros especializados, a otimização de custos e a capacidade de adaptar de forma mais rápida e eficiente a oferta à procura foram algumas das vantagens apontadas pelos oradores na externalização dos serviços de assistência. O acompanhamento e controlo de qualidade, as remunerações e a aposta na tecnologia foram também questões abordadas neste painel.

Relativamente à aposta contínua em tecnologia que neste Setor é cada vez mais forte foram ainda apresentados vários casos práticos que demonstram a importância das parcerias no desenvolvimento tecnológico dos Contact Centers. Um dos casos foi a apresentação da assistente Lusi, do Hospital Lusíadas, a primeira solução de assistência digital na área da saúde, através da qual já foram atendidos mais de 750 mil Clientes. A implementação desta nova forma de interação, para além de criar oportunidades, pressupôs desafios internos e externos, ao implicar mudanças de processos e pessoas e o risco da aceitação por parte do Cliente. A AGENTIFAI foi o parceiro tecnológico na implementação desta solução.

A tecnologia é fundamental para a qualidade dos serviços, principalmente numa era em que a complexidade dos serviços de atendimento aumenta, esta é a conclusão da apresentação dedicada ao impacto da tecnologia SALESFORCE no Contact Center do Grupo Generali. Acontecimentos como a Covid-19, as recorrentes tempestades, entre outros, conduzem a uma maior procura por informações relacionadas com os seguros, o que requer uma maior qualidade no atendimento. Inovar através da tecnologia é reinventar a cadeia de valor, pois não só eleva a experiência do Cliente, como também facilita o trabalho do Colaborador, aumentando o seu grau de satisfação.

No último caso prático apresentado – E-voluciona/Naturgy – ficou patente que a inteligência artificial veio para ficar, como forma de melhorar os resultados, bem como a digitalização que já é um fenómeno global. Para os Oradores a combinação humana e tecnológica conduz a operações mais inteligentes.

Os recursos humanos continuam a ser um tema central, num Setor que emprega mais de 104 mil pessoas. Assim, Alexandre Monteiro, palestrante internacional, explica o porquê e a forma como se deve "decifrar" as pessoas. Para este Orador trata-se de uma habilidade importante, pois decifrar comportamentos e sinais permite desenvolver estratégias e atingir melhores resultados na gestão das equipas. Falou ainda na importância da comunicação, como ponto de partida para decifrar as pessoas, pois “comunicar é poder e quem comunica bem vai ser exponencialmente melhor”. Também Miguel Rodriguez Checa, CEO da Goldenergy/AXPO, abordou a importância das pessoas na primeira linha no sucesso das empresas de serviços, nomeadamente na criação de eficiência, fidelização e produtividade: “Para as Empresas que têm como foco o Cliente, as pessoas são essenciais porque são elas que têm um impacto direto e imediato na satisfação dos Clientes”. Comentou ainda a questão das remunerações e da importância da valorização das pessoas e do acesso à formação, condições essenciais na retenção de talento.

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 113 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

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