



Nota de Imprensa

26 de abril 2024

Setor dos Contact Centers

Nova Direção da APCC assume compromisso com a Excelência Operacional e a Inovação nos Contact Centers

A nova Direção da **Associação Portuguesa dos Contact Centers (APCC)** tomou posse no dia 23 de abril, após Assembleia Geral Eleitoral que decorreu a 22 de março. Para os dois anos de mandato, a prioridade passa por desenvolver um trabalho contínuo por forma a que a prestação de serviços de alta qualidade continue a ser o grande desígnio das empresas do Setor, tendo sempre como principal objetivo atingir a excelência na experiência de cliente.

“Esta Direção terá como foco ações que visem proteger os interesses dos seus associados, encetando esforços de diálogo frequente junto das autoridades governamentais, reguladoras e outras partes interessadas, em todas as matérias que envolvam nomeadamente a regulamentação do Setor e outras políticas públicas relacionadas com os Contact Centers”, adianta Susana Cipriano, Membro da Direção da APCC. Para além disso, e considerando que as pessoas são um elemento fundamental dos Contact Centers, a Direção que agora toma posse, “enfatizará o investimento no desenvolvimento profissional dos colaboradores, com a continuidade das bolsas Talentum e outras ações formativas, ajudando e apoiando as empresas do setor a garantir a excelência operacional e a manterem uma força de trabalho qualificada e motivada”.

Dos vários desafios que o Setor enfrenta, Susana Cipriano aponta três como decisores para os próximos dois anos, desde logo a adaptação às **Mudanças nas Preferências do Cliente**, uma vez que as expectativas dos clientes em relação ao serviço prestado estão em constante evolução e cada vez com maior exigência. Outro grande desafio são a **Tecnologia e a Inovação**, como a inteligência artificial, a automação e a análise de dados. A APCC assume o compromisso de acompanhar os seus associados nesta matéria, ajudando a garantir que os Contact Centers consigam oferecer, cada vez mais, serviços eficientes e de alta qualidade. E por último, mas com grande importância nesta Indústria, **a Gestão do Talento**. Enquanto associação, é fundamental apoiar a criação de medidas de atração, retenção e desenvolvimento de talentos.

É importante que o Setor esteja preparado para enfrentar estes e outros desafios, com estratégias eficazes e adaptáveis, procurando sempre melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pelos Contact Centers e promover o desenvolvimento sustentável do Setor.

De referir, que a nova Direção da APCC é composta por 5 representantes de empresas associadas.

Órgãos Sociais APCC

Diretores

Millennium BCP, representado por **Susana Gabriela Santos Cipriano Figueiredo**

CTT, representado por **Cláudia Sofia de Maia Serra**

Teleperformance, representado por **Pedro Miguel Magalhães Gomes**

Axa Partners, representado por **Nuno Pestana Rosa**

Visor.ai, representado por **Gianluca Pereyra**

Conselho Fiscal:

Presidente: **Pedro Nuno Castanheira Miranda**

Vogal: **Magda Sofia Cabeças Lapa**

Vogal: **Maria de Fátima Fernandes Silva**

Mesa da Assembleia Geral:

Presidente: **Rui Manuel de Brito Oliveira Henriques**

Secretário: **Manuel Alçada Rosa Prezado Alves**

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 120 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

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