



O Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, sublinhou o "papel essencial" que os Contact Centers têm sido "para a sobrevivência da economia e do nosso país", à semelhança daquilo que tem acontecido com profissionais doutros setores". Foi esta a mensagem deixada pelo Chefe de Estado na 16ª Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers. Intitulado "Contact Centers 2020: Sailing Safely Through Troubled Waters", este evento, decorreu nos dias 10 e 11 de novembro, de forma remota, devido aos constrangimentos provocados pela pandemia.

Marcelo Rebelo de Sousa aproveitou a ocasião para felicitar os cerca de 100 mil trabalhadores deste setor "pela forma como têm assegurado a comunicação com as pessoas e garantido o funcionamento de milhares de entidades de todos os domínios da comunidade, desde a primeira hora do avanço da pandemia em Portugal". Segundo o Presidente da República, "em teletrabalho ou em sistema presencial, as empresas deste subsector dos serviços tecnológicos deram provas de que é possível gerir em segurança e tranquilizar os clientes das empresas, através de uma comunicação clara e eficaz, mesmo quando acontecimentos inesperados de saúde pública obrigaram a confinamentos que não julgávamos possíveis no século XXI". Também o Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor não poupou elogios aos Contact Centers. Segundo João Torres "este é um setor que liga a população". Num ano de pandemia "em que temos tido que enfrentar, tal como agora, restrições muito concretas, nomeadamente no que diz respeito à possibilidade de sairmos de nossas casas, foi muito importante o contributo deste setor para que continuássemos ligados", referindo-se à ponte que os Contact Centers estabelecem entre os operadores económicos e o consumidores.

Apesar de ter contado com um formato diferente, este evento da APCC contou com o testemunho de responsáveis, ao mais alto nível, de Contact Centers de vários países europeus, que nos deram uma visão abrangente das diferentes realidades que estão a viver e de que forma têm enfrentado os desafios deste período. Foi possível assistir ainda a um painel constituído pelos principais players de Tecnologia para Contact Centers, não apenas em Portugal mas em dezenas de outros países, que partilharam as suas experiências relativamente às atuais circunstâncias e perspetivas sobre o "novo normal". Também alguns dos mais prestigiados Outsourcers a operar no nosso país, nos deram a conhecer os desafios, frotas e sucessos da gestão de recursos humanos em teletrabalho que se verificam nas suas operações.

O nível de satisfação global relativamente à Conferência da APCC foi de 91% e as palestras mais apreciadas foram a de Recursos Humanos (57,5%), Tecnologia (51,7%) e a de Jonathan Wilson (48,3%). Após a Conferência, no dia 12 de novembro, a APCC elegeu, os melhores Contact Centers em Portugal, na cerimónia de entrega dos prémios **Best Awards 2020**.



A exportação de serviços nos Contact Centers deverá crescer a dois dígitos em 2021, muito acima da média da economia nacional. Foi esta a principal conclusão do 8º webinar da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) intitulado "O nearshoring nos Contact Centers em Portugal - Momento atual e Perspetivas futuras", que se realizou a 26 de novembro e que contou com o apoio da Happy Work. No inquérito online que foi realizado durante este webinar, 52% dos participantes fez saber que considera que, em 2021, o nearshoring nos Contact Centers, em Portugal, crescerá mais de 10%, 34% acredita que crescerá menos de 10% e apenas 14% dos inquiridos disse que a dimensão atual deverá manter-se. Esta foi uma opinião partilhada pelos oradores deste evento online, que representam algumas das maiores e mais bem-sucedidas empresas deste setor. Na opinião de Miguel Azevedo, Head of Nearshore Operations da Randstad Portugal, Ricardo Vêrdica, Site Director da Site!, Ricardo Fernandes, Chief Business Development Officer da Teleperformance, Fernando Oliveira, CSM Portugal & Spain Cluster, Head Operations Portugal da Transcom e Carlos Moreira, CEO Portugal da Webhelp, se este ano já está a ser muito positivo, o próximo deverá ser ainda melhor. Assista ao vídeo do 8º webinar aqui.

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2021 APROVADOS

Na Assembleia Geral Ordinária da Associação Portuguesa de Contact Centers, realizada no passado dia 19 de novembro, foram aprovados por unanimidade o Plano de Atividade e o Orçamento para 2021.



MEDIDAS EXCEPCIONAIS FACE AO SURTO DE DOENÇA (LXIII) - RENOVACÃO DO ESTADO DE EMERGÊNCIA: REGULAMENTAÇÃO PARA O PERÍODO DE NATAL E ANO NOVO

ASSOCIADOS

A APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers) institui-se em Portugal como uma Associação Empresarial constituída por 92 Empresas, que representam 12 dos mais relevantes setores da economia nacional, com a missão de desenvolver, de forma sustentada, o mercado de "Contact Centers" em Portugal.

saber mais

“ Para desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal. ”

TORNE-SE ASSOCIADO

CALENDRÁRIO FISCAL

Para que possa de uma forma clara ter acesso a toda a informação sobre o calendário fiscal do mês de dezembro de 2020, a APCC disponibiliza-o através do link abaixo. Todos os meses terá acesso ao mesmo a partir da mesma metodologia, bastando para isso que subscreva a nossa Newsletter.

saber mais

NOVIDADES DOS ASSOCIADOS

DESPACHO N.º437/2020.XXII QUE PRORROGA OS PRAZOS DAS DECLARAÇÕES DO IVA E DEFINE O CALENDRÁRIO DAS DECLARAÇÕES FISCAIS ANUAIS A ENTREGAR EM 2021

REGIME EXTRAORDINÁRIO DE DIFERIMENTO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS E CONTRIBUTIVAS RELATIVAS AOS MESES DE NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2020

MEDIDAS EXCEPCIONAIS FACE AO SURTO DE DOENÇA (LXI) - ALTERAÇÃO DO APOIO EXTRAORDINÁRIO À RETOMA PROGRESSIVA DA ACTIVIDADE EMPRESARIAL; REGIME EXCEPCIONAL DE FALTAS JUSTIFICADAS AO TRABALHO