



Nota de Imprensa

21 de outubro de 2026

Associação Portuguesa de Contact Centers

Conferência Internacional APCC 2026 regressa à Região Norte para debater o futuro da experiência do cliente, da tecnologia e das pessoas

Sob o mote «Inovar com Propósito, Servir com Excelência», a Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) organiza a 9.^a edição da Conferência Internacional APCC Norte, que terá lugar no dia 29 de outubro, na Tecmaia, na Maia. O evento vai reunir líderes, decisores e profissionais para debater como transformar a inovação, a tecnologia e a inteligência artificial (IA) em valor real para os clientes, os colaboradores e o negócio, promovendo a dinamização e a valorização do setor dos Contact Centers, com especial enfoque na evolução do Customer Service e da Customer Experience.

Num contexto marcado pela rápida evolução tecnológica, pela automação e pela crescente utilização da IA, a conferência pretende promover a discussão sobre o papel destas ferramentas na construção de experiências mais eficientes, personalizadas e relevantes, sem perder de vista o fator humano, essencial à qualidade do atendimento e à criação de relações duradouras com os clientes.

Segundo o Estudo de Caracterização e Benchmarking dos Contact Centers 2026, elaborado pela APCC, a IA e a automatização estão a transformar o atendimento ao cliente, com um investimento crescente em chatbots, voicebots

e outras soluções que permitem interações mais rápidas, personalizadas e disponíveis em múltiplos canais. Em 2025, os atendimentos realizados por bots atingiram os 30%, o valor mais elevado de sempre, refletindo a crescente adoção destas tecnologias. Contudo, a tecnologia não substitui o valor do contacto humano, que continua a ser determinante para proporcionar um atendimento empático, próximo e ajustado às necessidades de cada cliente.

Sobre a conferência, Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC, adianta que: “Ao longo de um dia, oradores nacionais e internacionais, especialistas e líderes empresariais vão partilhar tendências, experiências e estratégias, apresentando diferentes perspetivas sobre a evolução do Setor e o futuro da experiência integrada. O programa pretende proporcionar aos participantes novas ideias, conhecimento prático e oportunidades para identificar boas práticas e antecipar os desafios que irão marcar a evolução desta Indústria, a qualificação dos profissionais e o futuro dos serviços e do relacionamento com os clientes.”

O Norte como palco da transformação

O regresso da Conferência APCC à Região Norte reflete a importância crescente do Setor para o desenvolvimento económico, enquanto empregador responsável por mais de 115 mil postos de trabalho em Portugal. Com polos estratégicos como Braga, Castelo Branco e Porto, a região representa mais de 30% dos profissionais da Indústria, assumindo um papel relevante na evolução e na consolidação deste setor em Portugal.

A transformação tecnológica está a redefinir processos, modelos de atendimento e expectativas dos consumidores. No entanto, apesar do potencial da inteligência artificial e da automação para melhorar a eficiência e apoiar a tomada de decisão, as pessoas continuam a ser determinantes para garantir a excelência do serviço.

A qualificação dos profissionais, a experiência, a capacidade de adaptação e a criação de relações de confiança permanecem fatores essenciais para assegurar experiências positivas aos clientes e reforçar a competitividade das organizações.

É neste equilíbrio entre tecnologia e dimensão humana que se centra o desafio de inovar com propósito: utilizar as ferramentas disponíveis para gerar benefícios concretos, melhorar a experiência dos clientes, valorizar os colaboradores e criar resultados sustentáveis para o negócio.

A organização espera mais de 400 profissionais, maioritariamente quadros de direção, confirmando a relevância deste encontro enquanto espaço de reflexão estratégica, networking e liderança para o Setor.

Prémios FORTIUS Portugal 2026 distinguem a excelência profissional

A Conferência Internacional APCC 2026 culmina com um dos momentos mais emblemáticos do setor, a Cerimónia de Entrega dos Prémios FORTIUS Portugal 2026, que premeia os profissionais que se destacam pelo talento e contributo para a valorização e evolução da Indústria dos Contact Centers.

A entrega de 21 troféus irá distinguir a dedicação e o compromisso dos profissionais dos Contact Centers, reconhecendo o seu papel fundamental na excelência do serviço e na evolução do Setor.

[PROGRAMA](#)

[ORADORES](#)

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 128 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers e da Customer Experience, que em Portugal já emprega mais de 115 mil pessoas.

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