



# NEWS

APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers



Num diferente formato, mas com o mesmo nível de interesse e relevância, a APCC vai organizar a 2ª edição online, daquele que é o maior evento de referência na Indústria dos Contact Centers.

How Much Have We Changed? How Different Will We Become? é o título da [17ª Conferência Internacional da APCC 2021](#), que se realizará online nos dias 26 e 27 de maio. Um tema que reflete o momento que o Setor atravessa desde Março de 2020. Assim, este ano, o objetivo deste encontro vai ser o de perspetivar cenários pós-pandemia para a Indústria dos Contact Centers, quer no plano tecnológico, quer dos recursos humanos e da gestão.

A Conferência Internacional APCC é o evento de grande prestígio e, apesar do formato virtual, reuniu, na 1ª edição online, mais de 400 participantes, representados ao mais alto nível de decisão das empresas Associadas e principais players do Setor dos Contact Centers, em Portugal.

Vamos ter a oportunidade de assistir a intervenções de oradores nacionais e internacionais que nos trarão as suas visões sobre o momento atual da nossa Indústria e as perspetivas de evolução futura, tal como se verificou nas edições dos anos anteriores.

Os Associados APCC têm acesso a três entradas gratuitas na Conferência. Um evento com presença obrigatória, garantida a sua inscrição [aqui!](#)

Várias empresas associam a sua marca ao mais importante evento de Contact Centers em Portugal.

## Patrocínios

DIAMOND

GOLD



SILVER



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

**“CX - EXPERIÊNCIA DO CLIENTE, NA PRÁTICA”**  
**Evento virtual MITEL moderado pela APCC - 28 de abril às 10h**

**TORNE-SE ASSOCIADO**

A APCC vai moderar a 3ª sessão do evento virtual Mitel intitulada “CX - Experiência do cliente, na prática”, no próximo dia 28 de abril, das 10 às 11 horas. Um evento no qual vai ser dada voz aos clientes e que tem como objetivos conhecer alguns dos desafios que a Transformação Digital está a imprimir nas organizações, definir estratégias para levar a experiência dos clientes para o próximo nível e delinear quais as boas práticas para o futuro.”

Este webinar insere-se no âmbito do “**Customer Experience – Shaping the Future Together**”, uma iniciativa virtual composta por cinco sessões, organizado pela Mitel Portugal e que pretende permitir aos participantes descobrir tudo o que de melhor se faz na área dos Contact Centers.

Faça já a sua [inscrição](#).



A legislação sobre trabalho remoto vai ter que reunir equilíbrio e bom senso para que seja suficientemente genérica e flexível, de forma a que haja margem de manobra para a negociação, em cada setor de atividade. Foi esta a principal conclusão do webinar sobre “A Legislação Laboral e os Desafios do Teletrabalho”, organizado no dia 24 de março, pela APCC e que contou, entre outros, com o Secretário de Estado Adjunto do Trabalho e da Formação Profissional, Miguel Cabrita.

Recorde-se que a expansão do teletrabalho verificada no último ano veio colocar a necessidade de refletir sobre alguns domínios, nomeadamente sobre a produtividade e funcionamento das equipas, a privacidade, a conciliação entre a vida pessoal e profissional, a proteção dos dados e a garantia das condições de trabalho.

Assista ao [vídeo](#) do webinar..

**NOVIDADES DOS ASSOCIADOS**

**NOTÍCIAS DO SETOR**

**CONTACT CENTERS 2021 INSCRIÇÕES ABERTAS CLIQUE AQUI**

## **CALENDÁRIO FISCAL - ABRIL 2021**

**MEDIDAS EXCEPCIONAIS FACE AO SURTO DE DOENÇA - TELETRABALHO E DESFASAMENTO DE HORÁRIOS**

**MEDIDAS EXCEPCIONAIS FACE AO SURTO DE DOENÇA - PLANO DE DESCONFINAMENTO**

**CONTROLAR A PANDEMIA - CONSELHO DE MINISTROS 1 DE ABRIL DE 2021**

**REGIME TEMPORÁRIO EM MATÉRIA DE PAGAMENTO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS**

**REGULAMENTAÇÃO DO ESTADO DE EMERGÊNCIA DECRETADO PELO P.R. A PARTIR DE 5-4-2021**