



Nota de Imprensa

24 de outubro 2025

Secretário de Estado da Economia destaca os Contact Centers pelo seu papel na economia, inovação e coesão social

Os decisores e profissionais da Indústria de Contact Centers estiveram reunidos na 8.ª Conferência APCC Norte, organizada pela Associação Portuguesa de Contacts Centers (APCC), no dia 23 de outubro, na Exponor, dedicada ao tema “Customer First, Employee Always: O Futuro da Experiência Integrada”.

Na sua intervenção, o Secretário de Estado da Economia, Eng.º João Rui Ferreira, destacou a relevância do Setor dos serviços, em particular dos Contact Centers, enquanto área estratégica de crescimento e transformação. Sublinhou que a digitalização e a internacionalização das empresas são e continuarão a ser motores essenciais para o aumento do valor acrescentado e da competitividade das empresas portuguesas. O governante colocou a tónica na importância da conjugação entre tecnologia, nomeadamente a inteligência artificial, e o fator humano, salientando que o objetivo não é substituir Pessoas, mas sim potenciar o serviço, a qualidade e a produtividade. Referiu ainda que o Ministério da Economia e Coesão Territorial é um parceiro próximo das empresas, que escuta as suas preocupações e que estará ao seu

lado para apoiar o progresso, a criação de valor e, conseqüentemente, a melhoria das condições de vida dos portugueses.

Concluiu felicitando o Setor pelo trabalho realizado e apelando à continuação do esforço e da ambição, com vista a reforçar o crescimento e a contribuir para um futuro de maior prosperidade para Portugal. “Esta Conferência é, por isso, uma excelente oportunidade para reflexão, partilha e reconhecimento do contributo que o Setor dos Contact Centers dá à economia, à inovação e à coesão social do país.” É também um momento para reforçar o compromisso com a qualificação das Pessoas, com a transformação digital e com a sustentabilidade num Setor que tem sabido reinventar-se e crescer em tempos de mudança.

Também Marta Pontes, Vereadora da Câmara Municipal de Matosinhos, sublinhou que o Setor dos Contact Centers é hoje um verdadeiro pilar na economia nacional. Trata-se de uma Indústria que emprega mais de 115 mil Pessoas em Portugal, em grande parte jovens, com competências digitais, linguísticas e comunicacionais de elevado valor, num contexto de trabalho que é, ele próprio, cada vez mais tecnológico e mais exigente. À semelhança do que acontece com outras cidades na região Norte, também Matosinhos tem vindo a afirmar-se como um território de referência nesta Indústria.

Sobre o tema da Conferência, Marta Pontes considerou que os “Contact Centers são mais do que simples plataformas de atendimento.” São centros estratégicos da experiência do Cliente onde se constrói e se mantém a relação entre as empresas e os Clientes.

E é precisamente nisso que o tema desta Conferência se traduz de forma exemplar: Customer first, employee always. Colocar o Cliente em primeiro lugar significa compreender as suas necessidades e garantir uma experiência positiva em todas as interações. Mas, simultaneamente, colocar o Colaborador no centro das operações. Reconhecer que a qualidade do serviço começa dentro da

própria casa, na motivação, na formação, no bem-estar das equipas que todos os dias dão voz e emoção às organizações.

Agentic AI no customer service

A Inteligência Artificial e a excelência do serviço de atendimento ao Cliente estiveram em destaque nesta Conferência, com empresas como a Salesforce, Talkdesk, grupoGBI e Deloitte a partilharem as suas experiências e visões sobre a transformação tecnológica e a forma como os centros de atendimento estão a conectar-se com os seus Clientes. De facto, o customer service é uma das áreas que tem vindo a apostar mais na implementação de estratégias baseadas em Inteligência Artificial, impulsionando a excelência do serviço de atendimento e, consequentemente, o crescimento da Indústria de Contact Centers, através de operações mais eficientes e Clientes fiéis.

As soluções de IA têm vindo a evoluir, com o serviço a tornar-se mais proactivo e contextual. Esta mudança de suporte reativo para uma assistência contínua permite satisfazer de forma mais eficaz as necessidades dos Clientes e aumentar o valor acrescentado dos Contact Centers. A tecnologia de Agentic AI, está a revolucionar o mercado, permitindo que estes sistemas não respondam apenas a perguntas simples, mas tomem decisões rápidas de forma autónoma e proativa na resolução de questões mais complexas, elevando a customer experience a um novo patamar.

A par da evolução tecnológica e de um atendimento mais automatizado, a Dr^a Zanna van der Aa (CX Transformation Leader) lembrou que os Contact Centers devem usar a tecnologia para melhorar a conexão humana em vez de a substituir, concentrando-se em soluções que beneficiem tanto os Clientes como os Colaboradores. De facto, o que se pretende é uma convergência entre os dois mundos - Agente virtual e Agente humano -, uma vez que as competências humanas, como a empatia, capacidade de relacionamento e inteligência emocional continuam a ser imprescindíveis para interações positivas com os

Clientes. Só assim, é possível disponibilizar um serviço verdadeiramente inteligente e centrado no Cliente.

Rui Ribeiro (Associate Partner, Zertive) disse mesmo que a tecnologia aumenta a humanização destas experiências e que esta “não substitui o toque humano, mas amplifica-o”. Falou na inovação digital centrada no Cliente e na “Era do Propósito, do Valor e do Cliente”, ao transportar os conferencistas para uma viagem que já não é só de transformação digital, mas de transformação dos negócios.

Criar pontes para uma cultura de inclusão

Porque as empresas também são as Pessoas, a construção de uma cultura empresarial inclusiva foi tema de debate num painel que reuniu Ana Sofia Antunes (Deputada), Susana Sánchez (CEO e Diretora Geral, Ilunion Contact Center BPO) e Filipe Pereira (CEO, SERVIIN). Abordaram-se as políticas públicas que incentivam à contratação de Pessoas com deficiência, os desafios e a responsabilidade social das empresas na adoção de práticas de inclusão.

Já André Fontes, Professor Universitário e Consultor, fez uma análise sobre liderança e gestão de recursos humanos, onde considerou que as Pessoas valem pelo que nos fazem sentir numa ótica de relação. Desenhou um programa comportamental de quatro modelos, interligando a competência e a motivação e defendeu a transformação das Pessoas e organizações em culturas diretivas para abordagens mais participativas.

Numa palestra inspiradora, Pedro Chagas Freitas, orador (Des)motivacional, trouxe “Os Caça-Alfaces”, um manual de sobrevivência, num brinde aos sobreviventes. Ao “desfolhar” a alface lembrou que a vida não é um estado permanente e aconselhou: “...enquanto cá estamos vamos aproveitar ao máximo e utilizar a nossa voz interior para tornar a nossa vida mais alegre”.

Falou-se ainda das guerras económicas e do futuro comum, com Diana Soller, Researcher IPRI/NOVA, a fazer uma análise sobre a ordem internacional, fruto da transição de poderes.

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 em Portugal.

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