



Nota de Imprensa

12 de outubro de 2026

APCC atribuiu Bolsas Talentum a profissionais dedicados ao Customer Experience

Bolsas Talentum distinguem quatro profissionais com apoios de 1.500 euros cada, reforçando o compromisso da Associação com o desenvolvimento de competências e a excelência na experiência do Cliente.

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) voltou a atribuir as Bolsas Talentum, uma iniciativa que reconhece a importância dos Recursos Humanos para o desenvolvimento e a qualidade da atividade dos Contact Centers, promovendo o acesso à formação e o crescimento profissional dos seus Colaboradores.

Nesta edição, a APCC atribuiu quatro bolsas, no valor de 1.500 euros cada, destinadas a apoiar o percurso formativo e a evolução profissional dos Colaboradores das Empresas Associadas. Nesta edição, as Bolsas Talentum

foram atribuídas a Alexandra Lima, da Newspring, André Costa, da Konecta, Cláudia Almeida, da Intelcia, e Eliane Santana, da Manpower.

Num Setor em permanente transformação, marcado pela evolução tecnológica e pelas exigências cada vez maiores dos consumidores, investir nas pessoas e no desenvolvimento das suas competências é essencial para garantir a qualidade da experiência do Cliente e a competitividade das organizações. A qualificação dos Recursos Humanos, aliada à valorização do talento, à motivação e à capacidade de adaptação, permite preparar os profissionais para novos desafios e para uma utilização eficaz das novas ferramentas e processos. Paralelamente, as competências humanas, como a empatia, a comunicação, a capacidade de compreender necessidades e a resolução de problemas, continuam a ser determinantes para criar experiências positivas, personalizadas e diferenciadoras. Neste contexto, promover a formação contínua e o crescimento profissional é investir na excelência do Customer Experience e na sustentabilidade da Indústria dos Contact Centers.

«A excelência na experiência do Cliente começa nas pessoas. Investir nas suas competências, reconhecer o seu talento e criar oportunidades para o seu desenvolvimento profissional são fatores essenciais para a evolução da nossa Indústria. Com as Bolsas Talentum, queremos contribuir para que os profissionais dos Contact Centers tenham oportunidades de aprendizagem, aperfeiçoamento e progressão nas suas carreiras, reconhecendo que capacitar as pessoas é fundamental para elevar a qualidade do serviço, estimular a inovação e construir relações mais fortes e duradouras com os Clientes», afirma Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC.

Esta iniciativa integra o trabalho que a APCC tem vindo a desenvolver na promoção da excelência dos Recursos Humanos na Indústria dos Contact Centers e do Customer Experience. Através de diferentes ações e iniciativas orientadas para a partilha de conhecimento, a valorização das competências e a

disseminação de boas práticas, a Associação procura contribuir para um Setor mais qualificado e centrado nas pessoas.

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, que em Portugal já emprega mais de 115 mil pessoas.

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