



Nota de Imprensa

07 de março 2026

## **Liderança no feminino na Indústria dos Contact Centers**

**No âmbito da celebração do Dia Internacional da Mulher, assinalado a 8 de março, a APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers destaca o papel preponderante das mulheres nas operações e liderança das empresas e na transformação da Indústria dos Contact Centers.**

Marcado por uma forte presença feminina nas equipas operacionais - 68% dos Colaboradores e 62% dos Supervisores, segundo o Estudo de Benchmarking 2025, elaborado pela APCC -, este Setor tem assistido, nos últimos anos, a uma evolução significativa, onde também, cada vez mais, as mulheres assumem funções de gestão e direção, contribuindo de forma decisiva para o crescimento e a qualidade do atendimento ao cliente.

Esta diversidade na liderança tem potenciado novas abordagens na cultura das organizações, na gestão das pessoas e na relação com os clientes, promovendo ambientes de trabalho mais colaborativos e inclusivos.

O bem-estar e a motivação são fatores chave nesta linha de atuação, com as empresas a investirem em ações de desenvolvimento profissional, através, por exemplo, da forte aposta na formação, e na criação de melhores condições de trabalho que vão ao encontro das necessidades destas mulheres.

O Dia Internacional da Mulher representa, assim, uma oportunidade para reconhecer o contributo das profissionais que diariamente impulsionam o desenvolvimento dos Contact Centers e reforçar o compromisso das organizações com a igualdade de oportunidades.

Para Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC: “Importa enaltecer o contributo das mulheres no desenvolvimento e sucesso dos Contact Centers! Esta elevada representatividade, tanto ao nível operacional como de liderança, reflete a evolução da mentalidade das empresas, e o reconhecimento das competências de gestão, organização e comunicação destas profissionais. Para além disso, demonstra que se trata de uma Indústria que se rege pela valorização do talento e mérito, independentemente do género”.

“Neste dia, a APCC deixa uma saudação especial e um agradecimento a todas as mulheres, muitas delas, que diariamente se encontram na linha da frente do apoio ao cliente e que através de uma enorme dedicação contribuem para melhorar a experiência do cliente e os resultados das empresas. Num Setor que emprega em Portugal mais de 115 mil pessoas, as mulheres continuarão, certamente, a assumir um papel de peso e de extrema relevância”, acrescenta a responsável.

.

### **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/>