



Nota de Imprensa

20 de março 2026

## **Nova Direção da APCC toma posse com foco no futuro dos Contact Centers**

**A nova Direção da Associação Portuguesa dos Contact Centers (APCC) tomou posse, após Assembleia Geral Eleitoral que decorreu no passado dia 18 de março. Enquanto representante de uma das Indústrias mais inovadoras e com maior empregabilidade em Portugal, a Direção agora em funções tem como objetivo dar continuidade à estratégia de crescimento e consolidação do Setor dos Contact Centers em Portugal.**

Para os próximos dois anos de mandato, a nova Direção está focada em desenvolver um trabalho contínuo centrado na inovação, qualidade, gestão de talento e competitividade das empresas, preparando os Contact Centers para um contexto cada vez mais tecnológico e exigente,

Esta Direção pretende intensificar o diálogo com entidades governamentais e reguladoras, defendendo os interesses das empresas associadas e

influenciando políticas públicas, promovendo condições mais favoráveis ao seu desenvolvimento, competitividade e sustentabilidade. Para além disso, reforça o seu compromisso com o investimento no desenvolvimento profissional dos Colaboradores do Setor, promovendo novas iniciativas de formação, assegurando a continuidade das Bolsas Talentum e a atribuição de prémios que reconhecem o empenho e esforço dos Colaboradores.

Com esta aposta, pretende-se apoiar as empresas na valorização das suas equipas, contribuindo para a excelência operacional e para a construção de uma força de trabalho cada vez mais qualificada, motivada e preparada para responder aos desafios do Setor.

O debate continuará a ser uma prioridade, com a organização de conferências onde temas como a tecnologia, inteligência artificial, customer experience, e outras tendências que estão a moldar a Indústria estarão em destaque, contribuindo para a partilha de conhecimento e para a evolução do Setor.

De referir, que a nova Direção da APCC é composta por 5 representantes de empresas associadas.

### **Novos Órgãos Sociais APCC**

#### **Direção**

**CTT**, representado por **Cláudia Sofia de Maia Serra**

**TP**, representado por **Pedro Miguel Magalhães Gomes**

**Visor.ai**, representado por **Gonçalo Nuno Félix Consiglieri**

**Medicare**, representado por **Catarina Rute Figueiredo Real**

**Mitel**, representado por **Américo Cláudio dos Santos Moreira**

**Conselho Fiscal:**

Presidente: **Pedro Nuno Castanheira Miranda**

Vogal: **Susana Gabriela Santos Cipriano Figueiredo**

Vogal: **Luís Alberto de Almeida Oliveira**

**Mesa da Assembleia Geral:**

Presidente: **Rui Manuel de Brito Oliveira Henriques**

Secretário: **Manuel Alçada Rosa Prezado Alves**

**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/>