



Nota de Imprensa

30 de Maio 2025

22ª Conferência Internacional APCC

Decisores da Indústria de Contact Centers reúnem-se dia 3 de Junho para debater a “humanização digital”

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) vai organizar a sua 22ª Conferência Internacional no próximo dia 03 de Junho, no Centro de Congressos do Estoril. Subordinada ao tema **"People, Technology and Innovation: Connecting Brands and Customers"**, esta conferência vai reunir profissionais da Indústria de Contact Centers que em Portugal emprega mais de 115 mil colaboradores e é responsável por uma faturação de cerca de 4 mil milhões de euros.

A tecnologia e inovação, a humanização digital, as marcas e os consumidores são algumas das temáticas que vão estar no centro deste debate, para além da apresentação das conclusões do **"Estudo de Caracterização e Benchmarking 2025"**, da responsabilidade da APCC, que faz uma análise da evolução dos principais indicadores do Setor de Contact Centers, comportamento e tendências

a nível nacional. O dia da Conferência terminará com a entrega dos Troféus **APCC BEST AWARDS 2025** às Operações que mais se destacaram pela implementação e adoção de Boas Práticas Organizacionais, durante o jantar de encerramento, no Hotel Palácio do Estoril.

Segundo Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC: “A Indústria dos Contact Centers é de extrema relevância para a economia e para a sociedade, pela importância que assume ao assegurar o contacto de Empresas e Instituições com os seus Clientes e Utentes. É, igualmente, importante pela criação de Emprego, qualificado e qualificante, predominantemente, mas não exclusivamente, jovem, atualmente com cerca de 115.000 Trabalhadores, pela exportação de Serviços (nearshoring) e Tecnologia e pelo desenvolvimento e fixação de população nas Regiões menos favorecidas de Portugal, ao estar presente em todos os Distritos e Regiões Autónomas”.

Neste sentido, é essencial promover o debate daquilo que são os desafios e oportunidades para as empresas do Setor. As Conferências da APCC assumem-se assim como um verdadeiro palco de reflexão que reúne centenas de decisores dos Agentes Económicos que o integram: Prestadores Especializados de Serviços (Outsourcers); Empresas Clientes ou gestoras das suas próprias Operações e fornecedores de Tecnologia; Consultoria; Formação e Equipamentos. “São momentos de intenso networking, pela troca de experiências entre os participantes e de difusão de boas práticas, pela intervenção de Oradores altamente qualificados”, adianta a responsável.

Fundada com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado dos Contact Centers em Portugal, a APCC representa o Setor e, em particular, os seus Associados, junto dos Organismos de Tutela, defendendo intransigentemente o prestígio e a importância do Setor, e levando a cabo diversas iniciativas, visando a difusão de boas práticas, como os BEST AWARD, a certificação de Operações com o Selo da Qualidade APCC, e o Estudo de Caracterização e Benchmarking.

A Associação realiza ainda Webinars e outros encontros, elevando o debate de temas de relevo para o Setor, para além de apoiar a realização de muitas iniciativas dos seus Associados.

A APCC dinamiza ainda eventos destinados a todos os Trabalhadores que integram as Empresas Associadas, como os Prémios FORTIUS, distinguindo os melhores desempenhos individuais das várias categorias profissionais que suportam as Operações, e a Semana Internacional dos Contact Centers, evento que celebra o excelente ambiente que se vive nas Empresas desta Indústria.

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 127 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

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