



"Contact Centers 2020: Sailing Safely Through Troubled Waters" vai ser o tema da 16ª Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers, que se vai realizar, este ano, nos dias 10 e 11 de novembro, a partir das 14 horas, integralmente de forma remota, devido aos constrangimentos provocados pela pandemia.

A abertura da Conferência será feita pelo Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa no primeiro dia do evento, às 14h30.

Apesar de contar com um formato diferente, este evento de referência vai contar com o testemunho de responsáveis, ao mais alto nível, de Contact Centers de vários países europeus, que nos vão dar uma visão abrangente das diferentes realidades que estão a viver e de que forma têm enfrentado os desafios deste período.

Vai ser possível assistir ainda a um painel constituído pelos principais players de Tecnologia para Contact Centers, não apenas em Portugal mas em dezenas de outros países, que vão partilhar as suas experiências relativamente às atuais circunstâncias e perspetivas sobre o que será o "novo normal".

Também alguns dos mais prestigiados Outsourcers a operar no nosso país, nos vão dar conta dos desafios, riscos e sucessos da gestão de recursos humanos em teletrabalho que se verificam nas suas operações.

Ainda durante a Conferência, vão ser apresentados os resultados do Estudo de Benchmarking do setor dos Contact Centers. Os Associados da APCC têm direito a três presenças gratuitas na Conferência. Para o efeito, basta clicar [aqui](#).



A APCC vai revelar online os prémios Best Awards 2020 no dia 12 de novembro pelas 15h, distinguindo assim os melhores Contact Centers em Portugal.

Os Troféus APCC Best Awards têm como principal objetivo galardoar as organizações que mais se destacaram pela implementação e adoção de Boas Práticas Organizacionais na atividade de Contact Centers no nosso país, quer ao nível da gestão estratégica, operacional, tecnológica, quer ao nível do capital humano, contribuindo para o reconhecimento e valorização do setor.

Se quiser assistir aos Best Awards deste ano, basta inscrever-se em <https://www.apcccontactcenters.org/best-awards-2020>.



A **Assembleia Geral** da APCC vai realizar-se, de forma remota, no próximo dia 19 de novembro, às 17h. A apresentação do Orçamento e Plano de Atividades para 2021 são o objetivo deste encontro.

O NEARSHORING NOS CONTACT CENTERS EM PORTUGAL

Subordinado ao tema "O Nearshoring nos Contact Centers em Portugal – Momento atual e perspetivas futuras, o próximo Webinar da APCC vai realizar-se no próximo dia 26 de novembro e vai contar com o apoio da Happy Work.

A crescente atividade de nearshorers, empresas nacionais ou iniciativas de investimento estrangeiro de que Portugal tanto carece, tem feito crescer significativamente a exportação de serviços para valores que foram já reconhecidos na Central de Balanços do Banco de Portugal.

A realidade do nearshoring no nosso País resulta de um conjunto de vantagens competitivas e fatores distintivos de que Portugal beneficia e que iremos analisar neste evento.



A 22.ª edição do Global Contact Center está de regresso de 16 a 19 de novembro com um novo formato 100% digital. Trata-se do evento que marca a agenda de todos os profissionais de Customer Experience e, tal como aconteceu nos anos anteriores, a APCC e o IFE estabeleceram uma parceria através da qual os nossos Associados têm direito a 30% de desconto na inscrição e 50% de desconto no que diz respeito a três ou mais inscrições. Também os subscritores da nossa Newsletter têm direito a um desconto de 20%.

Para mais informações, consulte o programa do [Global Contact Center 2020](#).

ASSOCIADOS

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma Associação Empresarial que tem como missão desenvolver, de forma sustentada, o mercado de "Contact Centers" em Portugal e que representa 12 dos mais relevantes setores da economia nacional. A APCC é constituída agora por 32 Associados, devido à fusão operacional entre a Toolto e a IMA Ibérica, da qual resultou a Associada IMA Ibérica.

saber mais

“ Para desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal. ”

TORNE-SE ASSOCIADO

CALENÁRIO FISCAL

Para que possa de uma forma clara ter acesso a toda a informação sobre o calendário fiscal do mês de novembro de 2020, a APCC disponibiliza-o através do link abaixo. Todos os meses terá acesso ao mesmo a partir da mesma metodologia, bastando para isso que subscreva a nossa Newsletter.

saber mais

NOVIDADES DOS ASSOCIADOS

PROPOSTA DE LEI Nº 61/XIV - ORÇAMENTO DO ESTADO PARA 2021

MEDIDAS EXCEPCIONAIS FACE AO SURTO DE DOENÇA (L) - NOVA DECLARAÇÃO DE ESTADO DE CALAMIDADE

LANÇAMENTO DA PLATAFORMA EU ACCESS2MARKETS (ACESSO A MERCADOS TERCEIROS)

TELETRABALHO

MEDIDAS EXCEPCIONAIS FACE AO SURTO DE DOENÇA (XLIX) - NOVA ORGANIZAÇÃO DOS TEMPOS DE TRABALHO