



APCC - Associação Portuguesa de
Contact Center

TUE 03 MAR 2026 (GMT+0)

Table of Contents

HEADLINE	OUTLET	PUBLISHED AT
Junta de São Martinho apresenta projeto de teleassistência	JM Madeira	Thu Feb 26 2026 (GMT+0)
"Os CTT prosseguem num processo de transformação profunda"	Sapo	Tue Feb 24 2026 (GMT+0)
Beleza e Bem-EstarAs perspectivas dos líderes para 2026: Carla Marques, CEO da IntelciaFevereiro 23, 2026	Executive Digest Online	Mon Feb 23 2026 (GMT+0)
Contact Center do GR com ano recorde de procura	DN Madeira	Thu Feb 19 2026 (GMT+0)
Assistente de Atendimento Hospitalar 1 Linha – V. Franca de Xira	Sapo	Mon Feb 16 2026 (GMT+0)
E-redes diz ter diversos canais de reporte de avarias após críticas	Xradio	Fri Feb 13 2026 (GMT+0)
E-redes diz ter diversos canais de reporte de avarias após críticas da Anafre	Correio Da Manhã Online	Fri Feb 13 2026 (GMT+0)
E-redes diz ter diversos canais de reporte de avarias após críticas	Notícias Ao Minuto	Fri Feb 13 2026 (GMT+0)
Ler notícia	Líder Magazine	Thu Feb 12 2026 (GMT+0)
Progressão no contact center: qualidade, retenção e resultados	Sapo	Thu Feb 12 2026 (GMT+0)
Depressão "Kristin" fez as chamadas para a E-Redes disparar 840%	Expresso Online	Thu Feb 05 2026 (GMT+0)

KPI Summary



11

Articles



667.52k

Impressions

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

JM MADEIRA 

Thu 26 Feb 2026 (GMT+0)

Junta de São Martinho apresenta projeto de teleassistência

FREQUENCY	Daily	MEDIA TYPE	Website	OUTLET COUNTRY	Portugal
OUTLET LANGUAGE	Portuguese	AVE	€ 1,695	IMPRESSIONS	5,390
MUV	215,600				
TAGS	Contact Centers				

Idosos que vivem sozinhos ou em situação de isolamento total ou temporário, pessoas com mobilidade reduzida e doentes crónicos, residentes na freguesia de São Martinho, são o público-alvo de um projeto de teleassistência apresentado esta tarde pelo presidente da Junta.

Segundo Marco Gonçalves, a iniciativa, que implica a adesão dos interessados, visa garantir que “ninguém fica desamparado quando mais precisa”, através de “uma resposta moderna, eficaz e humana para apoiar quem vive sozinho ou em situação de maior vulnerabilidade”.

O projeto ‘São Martinho cuida’ entra agora na fase de implementação, e em breve serão divulgados os procedimentos de inscrição e os critérios de acesso, através da criação e aprovação de regulamento.

“A teleassistência é mais do que um serviço tecnológico — é um gesto de cuidado, respeito e responsabilidade social. Com este projeto, a Junta de Freguesia de São Martinho reafirma o seu compromisso com uma freguesia mais humana, mais segura e mais solidária”, salientou o presidente da Junta na sessão que contou com a presença da secretária regional da Saúde e da Proteção Civil.

Trata-se de um serviço de assistência permanente, baseado numa central de atendimento telefónico vocacionado para responder a qualquer situação de emergência, através de um sistema de comunicação rápido e seguro sem a necessidade da existência de um telefone ao alcance da mão, que permite ao utilizador pedir ajuda de forma imediata, 24 horas por dia,

365 dias por ano.

Sobre a necessidade da medida, o autarca local revela que tem havido “um aumento significativo da população com mais de 65 anos”, sendo que “muitos destes cidadãos vivem sozinhos, enfrentam limitações de mobilidade ou lidam com doenças crónicas”.

“Situações como quedas, mal-estar súbito ou episódios de desorientação podem ocorrer a qualquer momento. A resposta rápida faz toda a diferença — e é precisamente aqui que a teleassistência se torna essencial”, justifica.

Conforme explicou o presidente da Junta de Freguesia, “com um simples apertar de um botão do controlo remoto fixo ou móvel (que pode ser usado como um relógio de pulso ou colar), é ativada a unidade base de teleassistência e estabelecido de imediato o contacto com a central de atendimento. Ao colocar a chamada, o sistema emite um identificador único que permite identificar o utente mesmo que este esteja impossibilitado de falar. Uma vez ativado, o utente estará em contacto com a central de atendimento em escassos segundos”.

“O intercomunicador integrado na unidade base é suficientemente sensível para captar, com excelente nitidez, o mais pequeno ruído em qualquer parte da casa e permitir a conversação com o utente de forma clara, numa área de até 200m²”, acrescentou.

Este serviço implica adesão, por parte dos potenciais beneficiários. Os dados do utente, necessários ao correto funcionamento do sistema, são, então, recolhidos no momento da sua adesão mediante o preenchimento da respetiva ficha de dados, facultando assim à central de atendimento toda a informação necessária para responder eficazmente a qualquer situação de emergência ou solicitação de apoio.

A ficha de dados contempla informação de contacto de familiares e amigos, condições de saúde a ter em consideração, médico assistente, serviços de apoio complementares.

O sistema de teleassistência tem associado um “call-center” especializado com capacidade para o tratamento informático e automático dos dados de identificação de cada utente, e os operadores dedicados e exclusivos à prestação do serviço estão treinados para o efeito e asseguram um conjunto de serviços.

Atendimento de chamadas, resposta e acompanhamento de situações de emergência; Assessoria médica pelo telefone, e prestação de informação sobre clínicas, hospitais, farmácias de serviço; contacto com familiares e/ou terceiros referenciados; contacto com polícia, bombeiros e ambulâncias sempre que solicitado ou necessário; realização de

chamadas programadas no âmbito do combate à solidão e ao isolamento são possibilidades de apoio, entre outras. ✱



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

SAPO 

Tue 24 Feb 2026 (GMT+0)

"Os CTT prosseguem num processo de transformação profunda"

FREQUENCY	Daily	MEDIA TYPE	Website	OUTLET COUNTRY	Portugal
OUTLET LANGUAGE	Portuguese	AVE	€ 44,158	IMPRESSIONS	140,405
MUV	5,616,200				
TAGS	Contact Centers				

Para o CEO dos Correios, João Bento, garantir o funcionamento do Serviço Postal Universal é um dos maiores desafios de uma empresa que se mantém como "uma startup com 500 anos". Ao SAPO, antecipando o Café de CEO promovido pela Associação BRP, explica ainda como a IA está a revolucionar o negócio.

Sendo hoje "muito mais um operador logístico de comércio eletrónico" do que uma organização que distribui correio, como durante a maior parte dos seus 500 anos de vida, em que a maior parte da comunicação se fazia por carta, os CTT transformaram-se e têm hoje a ambição assumida de "liderança ibérica em 2028".

Longe vão os tempos em que o Rei D. Manuel I assinou (a 6 de novembro de 1520), em Évora, a carta real que nomeava Luís Homem como correio-mor de Portugal, inaugurando uma organização que tinha por missão servir as comunidades locais. Mas se há algo que os CTT mantiveram sempre no ADN, e que bem justifica a sua sobrevivência e relevância ao longo dos séculos, é a capacidade de se adaptar às vontades e necessidades das pessoas; seja a diversificar para áreas como a financeira e de pagamentos seja a abrir-se ao serviço logístico como parceiro indispensável numa era de e-commerce, os CTT funcionam como "uma startup com 500 anos".

Isso ajudará a explicar que, em 2024, o negócio de Expresso e Encomendas tenha atingido um marco histórico: "mais de 141 milhões de objetos entregues e receitas que ultrapassaram, de forma estrutural, as do correio tradicional". Quem o confirma é João Bento, CEO dos CTT, antecipando mais um Café de CEO, uma iniciativa da Associação

Business Roundtable Portugal (ABRP) de que o SAPO é parceiro e de que o gestor é o convidado. Nesta sexta-feira, o gestor irá partilhar a sua visão, no âmbito do desafio da ABRP de partilhar conhecimento e boas práticas, impulsionando as PME portuguesas a seguirem o caminho de uma nova geração de líderes empresariais, mais próximos, mais humanos e mais envolvidos com a sociedade, que têm vindo a afirmar-se numa liderança pelo exemplo, para se tornarem grandes e globais.

Numa era em que a IA, a digitalização e a automação são "desafios e oportunidades para empresas de todas as dimensões", João Bento reconhece, nesta entrevista de antecipação ao SAPO, a enorme relevância de criar "espaços de partilha de experiências e de projetos, como é o caso dos Cafés de CEO 2.0, promovidos pelo BRP". "Eles funcionam como um espaço de partilha informal e de geração de confiança entre líderes de PME e CEO de grandes empresas do BRP, centrado em temas que têm impacto direto no crescimento sustentável — como boa governance, talento, digitalização e internacionalização", concretiza o CEO.

Já poucas cartas se enviam, mas algumas têm de ser garantidas (notificações, faturas, etc.) e é aos CTT que compete essa missão. Por outro lado, as encomendas globais geraram um novo negócio. Como é que os CTT encaram esta realidade, para mais num mercado concorrencial?

A queda do correio é uma realidade em todos os operadores postais do mundo, que têm empreendido uma transformação no seu perfil de negócio, apostando cada vez mais no potencial que o crescimento do comércio eletrónico. Nos CTT, temos orgulho em considerar que essa transformação foi bem-sucedida, considerando-nos, hoje, muito mais um operador logístico de comércio eletrónico, com a ambição de liderança ibérica em 2028, do que um mero operador postal.

Esta mudança, levada a cabo nos últimos anos, é confirmada pelos resultados obtidos. Em 2024, o negócio de Expresso e Encomendas atingiu um desempenho histórico: mais de 141 milhões de objetos entregues e receitas que ultrapassaram, de forma estrutural, as do correio tradicional. Foi a primeira vez que esta área — inequivocamente o principal motor de crescimento e de rentabilidade do Grupo CTT — ultrapassou, em termos de proveitos, a área de correio e serviços. Este ponto de viragem não ocorreu por acaso: é o resultado de seis anos de investimento robusto em tecnologia, automação, capacidade operacional e melhoria da experiência do cliente.

É por aí que passa o futuro dos CTT?

O futuro dos CTT constrói-se na logística, na última milha, no e-commerce e na capacidade

de oferecer soluções integradas aos clientes. Para concretizar esta estratégia, os CTT reforçaram substancialmente a sua presença em Espanha e criaram uma plataforma logística verdadeiramente ibérica. A aquisição da Cacesa, a maior empresa europeia de desalfandegamento de comércio eletrónico, permite oferecer soluções completas num contexto em que este é cada vez mais global e onde a rapidez no processo aduaneiro é crítica. E o passo seguinte foi decisivo: a parceria estratégica com a DHL, para construir a rede de recolha e entrega mais completa em Portugal e Espanha, com capacidade para entregar mais de um milhão de envios por dia, combinando o melhor dos dois operadores. Esta parceria acelera o crescimento, aumenta a fiabilidade do serviço e reforça a competitividade dos CTT.

É esta combinação, de um serviço postal universal que continua a ser garantido com compromisso, com uma aposta consistente na logística de comércio eletrónico, que permite encarar a transformação do setor não como uma ameaça, mas como uma oportunidade.

Apesar da queda do correio, há um núcleo de correspondência que continua a ser essencial para o funcionamento da economia e do Estado: notificações oficiais, comunicações judiciais, faturas, contratos e todo o correio transacional que suporta relações com clientes e o setor público.

Sobretudo num mercado concorrencial, como acontece na distribuição de encomendas?

Num mercado muito concorrencial, como é o das encomendas, os CTT têm-se diferenciado em vários campos, nomeadamente através da capilaridade da sua rede física, contando com a maior rede de retalho do país e onde a colocação de seguros, planos de saúde, soluções de proteção familiar e produtos de poupança do Estado, é muito relevante. Também a qualidade operacional, com o reforço da automação, a aposta em inovação (sendo os cacifos um excelente exemplo de tecnologia desenvolvida dentro dos CTT) e a abertura de novos centros operacionais para reforço da capacidade da operação logística e ainda a oferta de um serviço verdadeiramente end-to-end são exemplos da transformação empreendida pelos CTT.

Mas há ainda algum correio tradicional que tem de ser distribuído...

Apesar da queda do correio, há um núcleo de correspondência que continua a ser essencial para o funcionamento da economia e do Estado: notificações oficiais, comunicações judiciais, faturas, contratos e todo o correio transacional que suporta relações com clientes e o setor público. Os CTT mantêm também a prestação do Serviço Postal Universal (SPU) até 2028, garantindo que o serviço chega a todo o país. Não obstante a grande relevância do SPU e a importância de manter um serviço público de qualidade, é certo que o atual modelo de

financiamento do SPU não será sustentável após 2028, devido à acentuada queda de volumes de correio, sendo necessário iniciar uma reflexão sobre novas formas de financiamento para o próximo contrato.

Mas na área de negócio de Correio e Serviços, os CTT têm uma presença relevante em várias outras áreas, que suportam a estratégia de diversificação do negócio que tem vindo a ser implementada ao longo dos últimos anos. Prestamos serviços especializados a empresas e entidades públicas, como gestão documental, gestão de call centers (através da Newspring), processamento de comunicações em grande escala, soluções digitais e serviços de proximidade que apoiam autarquias em processos de atendimento, notificações, fiscalidade e serviços de relação com o cidadão.

A nossa oferta específica para PME, que permite que os CTT sejam o principal parceiro deste segmento apoiando-as na sua presença nos canais digitais, é também um motivo de orgulho. Acreditamos na importância que a relação entre as grandes empresas e as PME pode desempenhar no desenvolvimento e crescimento destas últimas, em linha, aliás, com um dos principais propósitos do BRP. O objetivo da associação de apoiar a criação, o desenvolvimento e o ganho de escala das empresas nacionais, enfrentando um desafio estrutural da nossa economia: a falta de dimensão e o défice de produtividade, que continuam a limitar a capacidade de competir, inovar e internacionalizar.

O atual modelo de financiamento do SPU não será sustentável após 2028, devido à acentuada queda de volumes de correio, sendo necessário iniciar uma reflexão sobre novas formas de financiamento para o próximo contrato.

Enquanto empresa associada do BRP os CTT acreditam que a partilha de experiências e a criação de redes de colaboração são fatores decisivos para acelerar o crescimento e a competitividade das empresas em Portugal. Deixo ainda uma palavra sobre o Banco CTT, que é hoje uma peça fundamental neste percurso de diversificação do grupo. Presente em todo o território, através da rede de retalho dos CTT, o Banco CTT é um caso de sucesso com um portefólio completo de soluções de poupança, crédito e meios de pagamento.

De que forma a automação, a digitalização e a IA estão a influenciar o negócio e como trouxeram inovação aos CTT?

A automação, a digitalização, a inteligência artificial e a engenharia estão hoje profundamente integradas na forma como os CTT operam e inovam, sendo pilares muito presentes da transformação que a empresa tem vindo a empreender nos últimos anos. A automação permitiu aos CTT ganhar eficiência operacional: os equipamentos de sorting mais avançados passaram a ser instalados, integrados e comissionados por equipas internas,

mas, mais importante do que isso, passaram a ser geridos por sistemas de apoio à decisão proprietários dos CTT, reduzindo a dependência de fornecedores externos e acelerando a capacidade de resposta às necessidades da operação. Centros operacionais equipados com tecnologia de sorting de alta capacidade reforçam o papel dos CTT como operador logístico de e-commerce, garantindo ritmos de tratamento superiores a 140 mil encomendas por dia e sustentando o crescimento contínuo da área de Expresso e Encomendas.

E nessa área, os cacifos também são altamente distintivos... Sim, a rede Locky, hoje com milhares de cacifos físicos e virtuais em Portugal e Espanha, funciona como um sistema totalmente integrado e inteligente, gerido por uma plataforma desenvolvida internamente e monitorizada em tempo real. Este investimento não só simplifica e melhora a experiência de cliente na entrega e devolução de encomendas, como alimenta de forma constante uma base de dados que melhora a eficiência logística e a experiência do cliente. Os próprios lockers são tecnologia proprietária dos CTT, das partes metálicas ao software, passando pela eletrónica.

A aposta na digitalização está portanto patente em vários campos, desde soluções empresariais que ajudam as empresas portuguesas a estar no digital, com a criação da sua loja online com tecnologia e ferramentas CTT, passando pela gestão documental e de BPO e em toda a relação com o cliente, através da APP, de sistemas como o MOBI e do reforço da omnicanalidade.

Centros operacionais equipados com tecnologia de sorting de alta capacidade reforçam o papel dos CTT como operador logístico de e-commerce, garantindo ritmos de tratamento superiores a 140 mil encomendas por dia.

A aposta na inteligência artificial (IA) é também muito expressiva. Os CTT utilizam IA em múltiplas etapas da cadeia logística, desde a otimização de rotas — com modelos capazes de planear percursos em tempo quase-real, considerando tráfego, meteorologia, densidade de entregas, veículos elétricos e padrões de risco — até à previsão de picos de procura e à manutenção preditiva de equipamentos, que permite antecipar falhas antes de se tornarem problemas operacionais. A IA também potencia a qualidade e rapidez do atendimento ao cliente, como com o chatbot Helena, que já responde com voz autonomamente à maioria dos pedidos de informação sobre tracking de objetos.

Há então grandes oportunidades nesta nova revolução digital a que os CTT estão especialmente atentos? Em conjunto, automação, digitalização e IA contribuem para o reposicionamento dos CTT como um operador logístico moderno, tecnologicamente robusto e preparado para liderar a logística de e-commerce na Península Ibérica. Estas tecnologias aumentam eficiência, elevam a qualidade de serviço, reduzem custos, melhoram a

experiência do cliente e abrem caminho a novos produtos e modelos operacionais, preparando os CTT para o futuro.

A IA, a digitalização e a automação são desafios oportunidades para empresas de todas as dimensões, sendo muito importante a criação de espaços de partilha de experiências e de projetos, como é o caso dos Cafés de CEO 2.0, promovidos pelo BRP e que funcionam como um espaço de partilha informal e de geração de confiança entre líderes de PME e CEO de grandes empresas do BRP, centrado em temas que têm impacto direto no crescimento sustentável — como boa governance , talento, digitalização e internacionalização.

Em conjunto, automação, digitalização e IA contribuem para o reposicionamento dos CTT como um operador logístico moderno, tecnologicamente robusto e preparado para liderar a logística de e-commerce na Península Ibérica.

Quais são os maiores desafios que identifica até ao final da década e onde vê caminhos para crescer, criar mais valor e corresponder às expectativas dos stakeholders ?

Os maiores desafios até ao final da década para os CTT começam, inevitavelmente, pelo Serviço Postal Universal. O atual modelo de financiamento do SPU, que não tem qualquer contribuição do Orçamento do Estado, deixará de ser viável depois de 2028. Os volumes estão a cair tão depressa que os preços se tornariam desproporcionalmente elevados para o cliente final. Temos, assim, de encontrar novas formas de financiamento. Esse é um tema que terá obrigatoriamente de ser resolvido no próximo ciclo, porque, mantendo-se o nível de serviço que o país exige, não é sustentável continuar a aumentar preços quase 10% ao ano. O âmbito do Serviço Público, os níveis de serviço e o próprio modelo de financiamento terão de ser repensados de forma responsável para responder às expectativas do Estado, dos cidadãos e dos utilizadores.

Entretanto, os CTT prosseguem num processo de transformação profunda. No futuro entregaremos sobretudo encomendas e, de vez em quando, cartas. Os CTT são hoje mais do que uma empresa de correio, são um operador logístico de comércio eletrónico e esse caminho exige investimento, tecnologia, automação e uma presença ibérica mais forte. Temos cumprido o que prometemos, crescemos em receita e margem e tornámo-nos uma empresa mais atrativa para qualquer investidor, tendo a ação valorizado cerca de 3,5 vezes desde 2019. Lançámos ainda muito recentemente um novo programa de recompra de ações, mostrando que acreditamos na empresa e no seu potencial de valorização e crescimento.

Outro desafio, que vemos como uma oportunidade criadora de valor, é a concretização das metas que traçámos e foram anunciadas no recente Capital Markets Day, realizado em

Novembro passado: sermos líderes ibéricos na logística de comércio eletrónico até 2028. A parceria estratégica com a DHL, é central para alcançar esse objetivo. Ao unirmos forças, criamos a rede de recolha e entrega mais abrangente da Península Ibérica, com uma capacidade superior a um milhão de envios por dia. Esta joint venture acelera o nosso crescimento, reforça competências internas e melhora a nossa posição como operador de e-commerce de referência na região.

A integração ibérica com a DHL, a aquisição da Cacesa, a expansão das redes out-of-home, a digitalização completa da experiência do cliente, e um Banco CTT mais leve e mais focado, que combine presença física com oferta digital, são caminhos promissores de crescimento. O nosso compromisso é criar valor para todos os stakeholders: clientes, colaboradores, acionistas, as comunidades onde estamos e o Estado. E fazê-lo com ambição, responsabilidade e uma visão muito clara do que queremos ser daqui a cinco anos.

Espero estar, então, a celebrar esses sucessos como um accionista empenhado. ✱



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

EXECUTIVE DIGEST ONLINE 

Mon 23 Feb 2026 (GMT+0)

Beleza e Bem-EstarAs perspectivas dos líderes para 2026: Carla Marques, CEO da Intelcia

Fevereiro 23, 2026

FREQUENCY	Daily	MEDIA TYPE	Website	OUTLET COUNTRY	Portugal
OUTLET LANGUAGE	Portuguese	AVE	€ 4,842	IMPRESSIONS	15,394
MUV	615,760				
TAGS	Contact Centers				

Carla Marques, CEO da Intelcia, dá a sua visão para o futuro.

2026. Acima de tudo, transformação , num ano desafiante , marcado por imprevisibilidade e rápidas mudanças no cenário global e que exige dinamismo de todos. Neste ambiente, a confiança será uma ferramenta decisiva para permitir o progresso e a evolução de Portugal. Para compreender os principais desafios e metas que Portugal enfrentará nos próximos meses, a Executive Digest ouviu vários líderes de empresas e instituições nacionais.

Nesse sentido, ficaremos a conhecer o que a CEO da Intelcia antecipa para um ano que exige, com responsabilidade , decisão , execução , equilíbrios delicados, optimismo e esperança (com cheiro a pólvora) e ambição colectiva .

Quais os maiores desafios e alterações que o seu sector e empresa, em particular, pode enfrentar em 2026?

Que impacto terá o actual quadro geopolítico no seu sector?

Alguma oportunidade que a sua empresa/ sector não pode perder em 2026?

Uma palavra que possa definir 2026.

O ano de 2026 será um ano particularmente exigente para o setor dos **Contact Centers**, marcado por dois grandes desafios estruturais: a aceleração tecnológica e as alterações feitas no enquadramento laboral em Portugal, que representam simultaneamente grandes desafios e oportunidades. Ambos exigem das empresas uma capacidade reforçada de adaptação, visão estratégica e rigor na execução.

Do ponto de vista da evolução tecnológica, urge a necessidade de perceber como a tecnologia pode funcionar, continuamente e de forma responsável, como um ativo que alavanque o talento humano, sem o substituir. As empresas que souberem dar uso da tecnologia em prol da eficiência e capacitação dos seus colaboradores, terão maior capacidade de adaptação e de utilização de ferramentas como a Inteligência Artificial.

Em paralelo, as alterações em discussão ao Código do Trabalho em Portugal, associadas a uma maior exigência regulatória e ao aumento da complexidade legal, obrigam as empresas a repensar profundamente os seus modelos de contratação, a organização do trabalho e a gestão de talento. O grande desafio passa por assegurar simultaneamente competitividade, conformidade legal e estabilidade das equipas, num contexto em que a atração e retenção de talento são cada vez mais determinantes.

O atual contexto geopolítico acrescenta uma camada adicional de incerteza, com impacto direto no investimento, no planeamento e na gestão dos riscos. Num cenário global volátil, os clientes procuram parceiros capazes de assegurar continuidade do serviço, flexibilidade operacional e adaptação cultural. Para o nosso setor, isto reforça a importância de modelos operacionais sólidos, escaláveis e multiculturais.

A grande oportunidade de 2026 reside na capacidade de assumir a tecnologia como um pilar estrutural de sustentabilidade operacional e humana, apoiando a gestão de ativos, a mitigação de riscos e a tomada de decisões mais informadas, que beneficiem empresas, clientes e colaboradores. Mais do que uma corrida à inovação, 2026 será o ano da maturidade na utilização das ferramentas disponíveis, com foco na criação de valor duradouro num panorama global cada vez mais incerto.

Uma palavra para definir 2026: EVOLUÇÃO . ✱



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

DN MADEIRA 

Thu 19 Feb 2026 (GMT+0)

Contact Center do GR com ano recorde de procura

FREQUENCY	Daily	MEDIA TYPE	Newspaper	OUTLET COUNTRY	Portugal
OUTLET LANGUAGE	Portuguese	AVE	€ 2,396	IMPRESSIONS	12,640
CIRCULATION	6320	DISTRIBUTION	Portugal	SECTION	General
PAGE	11	SIZE	300 cc		
TAGS	Contact Centers				

ROBERTO FERREIRA

O Contact Center do Governo Regional registou em 2025 o maior volume de interações desde a sua criação, consolidando-se como principal porta de entrada para o relacionamento entre a Administração Pública regional e os cidadãos. No acumulado entre 2020 e 2025, o serviço soma cerca de 65 mil contactos, num crescimento sustentado da procura.

De acordo com dados da Secretaria Regional das Finanças, através da Agência de Inovação e Modernização (AIM), só no último ano foram contabilizadas 16.668 chamadas telefónicas, 5.818 mensagens de correio electrónico, 4.685 contactos via WhatsApp, 493 atendimentos por chat e 119 participações no canal “Dê a sua opinião”.

Para o secretário regional das Finanças, Duarte Freitas, os números confirmam a afirmação do Contact Center como um ponto único de contacto com os serviços públicos regionais. O governante sublinha que a estrutura foi criada para apoiar cidadãos, empresas e instituições perante dúvidas ou dificuldades relacionadas com a administração pública, evitando a dispersão por múltiplos departamentos.

Segundo a tutela, além do atendimento diário e do acompanhamento de processos, em 2025 foram processados 1.119 novos registos, com incidência sobretudo em pedidos ligados ao sistema SIMplifica, ao Subsídio de Mobilidade Porto Santo e à certificação de residência

ou emissão do Cartão de Residente na Região.

O serviço recebeu ainda solicitações classificadas como 'Outros Assuntos', abrangendo matérias diversas, desde licenças de pesca lúdica e de campismo, reservas de Casas de Abrigo, utilização de espaços desportivos da Quinta Magnólia, credenciais para a Rede de Areas Marinhas Protegidas e aquisição de bilhetes para o miradouro do Cabo Girão.

Duarte Freitas considera que os resultados demonstram uma confiança crescente dos cidadãos na capacidade de resposta da estrutura regional, defendendo que o aumento do recurso aos meios digitais revela uma mudança no padrão de relacionamento com a administração pública. O crescimento dos contactos por WhatsApp e correio electrónico é apontado como sinal de adaptação dos serviços às novas formas de comunicação.

O Contact Center presta apoio transversal a cidadãos, empresas e instituições, incluindo Casas do Povo, juntas de freguesia, escolas e associações, integrando a estratégia de modernização administrativa e de proximidade do Governo Regional.

O serviço funciona nos dias úteis, entre as 9h e as 18h, através do número gratuito 800 29 90 90, por WhatsApp e por correio electrónico, assegurando diferentes canais de acesso ajustados às necessidades dos utentes.

rferreira@dnoticias.pt Serviço soma cerca de 65 mil interacções desde 2020; só em 2025 contabilizou mais de 27 mil contactos

Em 2025 foram processados 1.119 novos registos, com incidência em pedidos ligados ao sistema SIMpiifica.

Contact Center do GR com ano recorde de procura

ROBERTO FERREIRA
rferreira@dnnoticias.pt

O Contact Center do Governo Regional registou em 2025 o maior volume de interações desde a sua criação, consolidando-se como principal porta de entrada para o relacionamento entre a Administração Pública regional e os cidadãos. No acumulado entre 2020 e 2025, o serviço soma cerca de 65 mil contactos, num crescimento sustentado da procura.

De acordo com dados da Secretaria Regional das Finanças, através da Agência de Inovação e Modernização (AIM), só no último ano foram contabilizadas 16.668 chamadas telefónicas, 5.818 mensagens de correio electrónico, 4.685 contactos via WhatsApp, 493 atendimentos

por chat e 119 participações no canal "Dê a sua opinião".

Para o secretário regional das Finanças, Duarte Freitas, os números confirmam a afirmação do Contact Center como um ponto único de contacto com os serviços públicos regionais. O governante sublinha que a estrutura foi criada para apoiar cidadãos, empresas e instituições perante dúvidas ou dificuldades relacionadas com a administração pública, evitando a dispersão por múltiplos departamentos.

Segundo a tutela, além do atendimento diário e do acompanhamento de processos, em 2025 foram processados 1.119 novos registos, com incidência sobretudo em pedidos ligados ao sistema SIMplifica, ao Subsídio de Mobilidade Porto Santo e à certificação de resi-



Em 2025 foram processados 1.119 novos registos, com incidência em pedidos ligados ao sistema SIMplifica.

Serviço soma cerca de 65 mil interações desde 2020; só em 2025 contabilizou mais de 27 mil contactos

dência ou emissão do Cartão de Residente na Região.

O serviço recebeu ainda solicitações classificadas como 'Outros Assuntos', abrangendo matérias diversas, desde licenças de pesca lúdica e de campismo, reservas de Casas de Abrigo, utilização de espaços desportivos da Quinta Magnólia, credenciais para a Rede de Áreas Marinhas Protegidas e aquisição de bilhetes para o miradouro do Cabo Girão.

Duarte Freitas considera que os resultados demonstram uma confiança crescente dos cidadãos na capacidade de resposta da estrutura regional, defendendo que o aumento do recurso aos meios digitais revela uma mudança no padrão de relacionamento com a

administração pública. O crescimento dos contactos por WhatsApp e correio electrónico é apontado como sinal de adaptação dos serviços às novas formas de comunicação.

O Contact Center presta apoio transversal a cidadãos, empresas e instituições, incluindo Casas do Povo, juntas de freguesia, escolas e associações, integrando a estratégia de modernização administrativa e de proximidade do Governo Regional.

O serviço funciona nos dias úteis, entre as 9h e as 18h, através do número gratuito 800 29 90 90, por WhatsApp e por correio electrónico, assegurando diferentes canais de acesso ajustados às necessidades dos utentes.

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

SAPO 

Mon 16 Feb 2026 (GMT+0)

Assistente de Atendimento Hospitalar 1 Linha – V. Franca de Xira

FREQUENCY	Daily	MEDIA TYPE	Website	OUTLET COUNTRY	Portugal
OUTLET LANGUAGE	Portuguese	AVE	€ 44,158	IMPRESSIONS	140,405
MUV	5,616,200				
TAGS	Contact Centers				

Empresa: Intelcia Portugal Categoria: Call Center / Help Desk Zona: Lisboa Data: 16-2-2026 Descrição: Na Intelcia, player global de sucesso há 20 anos, asseguramos as condições para atrair, acolher e desenvolver o talento numa cultura de pertença, positiva, inspiradora de evolução contínua! Estamos à procura de Assistente de Atendimento Hospitalar...Ver Oferta de EmpregoEmprego Source [...]

Empresa: Intelcia Portugal Categoria: Call Center / Help Desk Zona: Lisboa Data: 16-2-2026 Descrição: Na Intelcia, player global de sucesso há 20 anos, asseguramos as condições para atrair, acolher e desenvolver o talento numa cultura de pertença, positiva, inspiradora de evolução contínua!

Estamos à procura de Assistente de Atendimento Hospitalar... Ver Oferta de Emprego Emprego Source link ✱

net
empregos



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

XRADIO 

Fri 13 Feb 2026 (GMT+0)

E-redes diz ter diversos canais de reporte de avarias após críticas

FREQUENCY	Daily	MEDIA TYPE	Website	OUTLET COUNTRY	Portugal
OUTLET LANGUAGE	Portuguese	AVE	€ 39	IMPRESSIONS	125
MUV	5,000				
TAGS	Contact Centers				

“A E-REDES dispõe de diversos canais para que os clientes reportem as avarias elétricas, seja através do Call Center ou de canais digitais, nomeadamente Balcão Digital e WhatsApp”, pode ler-se numa resposta enviada hoje à Lusa, na sequência de um comunicado da Associação Nacional de Freguesias (Anafre).

Hoje, a Anafre denunciou que “a E-Redes está a encaminhar para as juntas de freguesia reclamações relacionadas com falhas no fornecimento de eletricidade, apesar de estas não terem qualquer competência ou responsabilidade nessa matéria”.

“Tem sido transmitido aos cidadãos que se dirijam às juntas de freguesia quando se encontram sem energia, mas, por sua vez, estas não conseguem obter resposta célere da empresa. Esta postura é lamentável e exige um esclarecimento público”, instou a direção da Anafre no comunicado.

A Anafre “recolheu diversos relatos de falhas no abastecimento e na manutenção de geradores sob responsabilidade da E-Redes, bem como situações em que os autarcas foram impedidos de intervir para assegurar a continuidade do funcionamento desses equipamentos sem a presença de operacionais mandatados pela empresa”, refere.

“Havia geradores que paravam e ninguém podia atuar até à chegada da E-Redes”, refere também a direção da Anafre.

Já sobre os geradores, a E-Redes clarificou á Lusa que “a utilização destes equipamentos

deve cumprir regras de segurança obrigatórias, previstas nos procedimentos técnicos e na legislação em vigor, de forma a proteger pessoas, bens e a rede pública de distribuição de eletricidade”.

“Nesse sentido é obrigatório garantir que a instalação se encontra totalmente desligada da rede pública, mantendo-se nessa condição durante todo o período de utilização do gerador. Esta medida é essencial para evitar acidentes graves e danos na rede elétrica”, refere a empresa de eletricidade.

A E-Redes informa ainda que “a desligação deve ser efetuada através de dispositivos adequados e devidamente identificados, sendo da responsabilidade dos proprietários, gestores ou técnicos das instalações assegurar a sua correta utilização”.

“O cumprimento destas regras é fundamental para a segurança de todos, especialmente em situações excecionais como as atualmente vividas”, aponta.

Dezasseis pessoas morreram em Portugal continental na sequência da passagem das depressões Kristin, Leonardo e Marta, que provocaram também muitas centenas de feridos e desalojados.

A destruição total ou parcial de casas, empresas e equipamentos, a queda de árvores e de estruturas, o fecho de estradas, escolas e serviços de transporte, e o corte de energia, água e comunicações, inundações e cheias são as principais consequências materiais do temporal.

As regiões Centro, Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo são as mais afetadas.

O Governo prolongou a situação de calamidade até domingo para 68 concelhos e anunciou medidas de apoio até 2,5 mil milhões de euros.

Leia Também: Leiria desafia E-Redes a ir às freguesias prestar esclarecimentos ❁

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

CORREIO DA MANHÃ ONLINE 

Fri 13 Feb 2026 (GMT+0)

E-redes diz ter diversos canais de reporte de avarias após críticas da Anafre

FREQUENCY	Daily	MEDIA TYPE	Website	OUTLET COUNTRY	Portugal
OUTLET LANGUAGE	Portuguese	AVE	€ 20,650	IMPRESSIONS	65,660
MUV	2,626,400				
TAGS	Contact Centers				

Anafre tinha acusado a E-Redes de estar a encaminhar reclamações para juntas de freguesia.

A E-Redes disse que dispõe de diversos canais para que os clientes reportem avarias elétricas, após a Anafre denunciar que a empresa estava a encaminhar para as juntas de freguesia reclamações sobre falhas de fornecimento de eletricidade.

"A E-REDES dispõe de diversos canais para que os clientes reportem as avarias elétricas, seja através do Call Center ou de canais digitais, nomeadamente Balcão Digital e WhatsApp", pode ler-se numa resposta enviada esta sexta-feira à Lusa, na sequência de um comunicado da Associação Nacional de Freguesias (Anafre).

A Anafre denunciou que "a E-Redes está a encaminhar para as juntas de freguesia reclamações relacionadas com falhas no fornecimento de eletricidade, apesar de estas não terem qualquer competência ou responsabilidade nessa matéria".

"Tem sido transmitido aos cidadãos que se dirijam às juntas de freguesia quando se encontram sem energia, mas, por sua vez, estas não conseguem obter resposta célere da empresa. Esta postura é lamentável e exige um esclarecimento público", instou a direção da Anafre no comunicado.

A Anafre "recolheu diversos relatos de falhas no abastecimento e na manutenção de geradores sob responsabilidade da E-Redes, bem como situações em que os autarcas foram impedidos de intervir para assegurar a continuidade do funcionamento desses

equipamentos sem a presença de operacionais mandatados pela empresa", refere.

"Havia geradores que paravam e ninguém podia atuar até à chegada da E-Redes", refere também a direção da Anafre.

Já sobre os geradores, a E-Redes clarificou á Lusa que "a utilização destes equipamentos deve cumprir regras de segurança obrigatórias, previstas nos procedimentos técnicos e na legislação em vigor, de forma a proteger pessoas, bens e a rede pública de distribuição de eletricidade".

"Nesse sentido é obrigatório garantir que a instalação se encontra totalmente desligada da rede pública, mantendo-se nessa condição durante todo o período de utilização do gerador. Esta medida é essencial para evitar acidentes graves e danos na rede elétrica", refere a empresa de eletricidade.

A E-Redes informa ainda que "a desligação deve ser efetuada através de dispositivos adequados e devidamente identificados, sendo da responsabilidade dos proprietários, gestores ou técnicos das instalações assegurar a sua correta utilização".

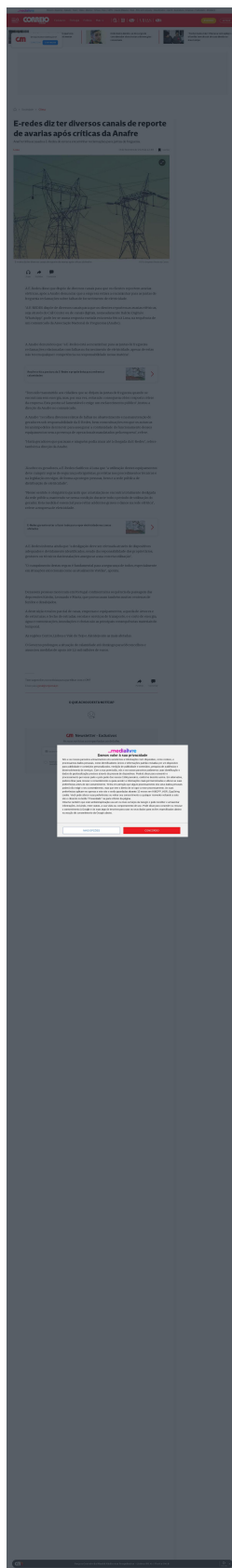
"O cumprimento destas regras é fundamental para a segurança de todos, especialmente em situações excecionais como as atualmente vividas", aponta.

Dezasseis pessoas morreram em Portugal continental na sequência da passagem das depressões Kristin, Leonardo e Marta, que provocaram também muitas centenas de feridos e desalojados.

A destruição total ou parcial de casas, empresas e equipamentos, a queda de árvores e de estruturas, o fecho de estradas, escolas e serviços de transporte, e o corte de energia, água e comunicações, inundações e cheias são as principais consequências materiais do temporal.

As regiões Centro, Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo são as mais afetadas.

O Governo prolongou a situação de calamidade até domingo para 68 concelhos e anunciou medidas de apoio até 2,5 mil milhões de euros. ✱



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

NOTÍCIAS AO MINUTO 

Fri 13 Feb 2026 (GMT+0)

E-redes diz ter diversos canais de reporte de avarias após críticas

FREQUENCY	Daily	MEDIA TYPE	Website	OUTLET COUNTRY	Portugal
OUTLET LANGUAGE	Portuguese	AVE	€ 23,532	IMPRESSIONS	74,824
MUV	2,992,960				
TAGS	Contact Centers				

A E-Redes disse hoje que dispõe de diversos canais para que os clientes reportem avarias elétricas, após a Anafre denunciar que a empresa estava a encaminhar para as juntas de freguesia reclamações sobre falhas de fornecimento de eletricidade.

"A E-REDES dispõe de diversos canais para que os clientes reportem as avarias elétricas, seja através do Call Center ou de canais digitais, nomeadamente Balcão Digital e WhatsApp", pode ler-se numa resposta enviada hoje à Lusa, na sequência de um comunicado da Associação Nacional de Freguesias (Anafre).

Hoje, a Anafre denunciou que "a E-Redes está a encaminhar para as juntas de freguesia reclamações relacionadas com falhas no fornecimento de eletricidade, apesar de estas não terem qualquer competência ou responsabilidade nessa matéria".

"Tem sido transmitido aos cidadãos que se dirijam às juntas de freguesia quando se encontram sem energia, mas, por sua vez, estas não conseguem obter resposta célere da empresa. Esta postura é lamentável e exige um esclarecimento público", instou a direção da Anafre no comunicado.

A Anafre "recolheu diversos relatos de falhas no abastecimento e na manutenção de geradores sob responsabilidade da E-Redes, bem como situações em que os autarcas foram impedidos de intervir para assegurar a continuidade do funcionamento desses equipamentos sem a presença de operacionais mandatados pela empresa", refere.

"Havia geradores que paravam e ninguém podia atuar até à chegada da E-Redes", refere também a direção da Anafre.

Já sobre os geradores, a E-Redes clarificou á Lusa que "a utilização destes equipamentos deve cumprir regras de segurança obrigatórias, previstas nos procedimentos técnicos e na legislação em vigor, de forma a proteger pessoas, bens e a rede pública de distribuição de eletricidade".

"Nesse sentido é obrigatório garantir que a instalação se encontra totalmente desligada da rede pública, mantendo-se nessa condição durante todo o período de utilização do gerador. Esta medida é essencial para evitar acidentes graves e danos na rede elétrica", refere a empresa de eletricidade.

A E-Redes informa ainda que "a desligação deve ser efetuada através de dispositivos adequados e devidamente identificados, sendo da responsabilidade dos proprietários, gestores ou técnicos das instalações assegurar a sua correta utilização".

"O cumprimento destas regras é fundamental para a segurança de todos, especialmente em situações excecionais como as atualmente vividas", aponta.

Dezasseis pessoas morreram em Portugal continental na sequência da passagem das depressões Kristin, Leonardo e Marta, que provocaram também muitas centenas de feridos e desalojados.

A destruição total ou parcial de casas, empresas e equipamentos, a queda de árvores e de estruturas, o fecho de estradas, escolas e serviços de transporte, e o corte de energia, água e comunicações, inundações e cheias são as principais consequências materiais do temporal.

As regiões Centro, Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo são as mais afetadas.

O Governo prolongou a situação de calamidade até domingo para 68 concelhos e anunciou medidas de apoio até 2,5 mil milhões de euros. ✱

ECONOMIA

NOTÍCIAS | ECONOMIA

COTAR E RECEBER A POLARIDADE - LUNEDUO

OUTRO

FERRAMENTAS

PAGAMENTO

TAXA DE CÂMBIO

QUANTIA

LIMITES

AUTOS

VOTOS

INFORMACÃO

22°

SOL

REDES DIZ TER DIVERSOS CANAIS DE REPORTE DE AVARIAS APÓS CRÍTICAS

A E-Redes disse hoje que dispõe de diversos canais para que os clientes reportem avarias elétricas, após a Anafre denunciar que a empresa estava a encaminhar para as juntas de freguesia reclamações sobre falhas de fornecimento de eletricidade.

© Getty Images / Contrasto

"**A**s REDEs dispõem de diversos canais para que os seus clientes reportem as avarias elétricas, seja através do Call Center ou de canais digitais, nomeadamente Balcão Digital e WhatsApp", pôde ler-se numa resposta enviada hoje à Lusa, na sequência de um comunicado da Associação Nacional de Freguesias (Anafre).

Hoje, a Anafre denunciou que "a E-Redes está a encaminhjar para as juntas de freguesia reclamações relacionadas com falhas no fornecimento de electricidade, apesar de estas não terem qualquer competência ou responsabilidade nessa matéria".

"Têm sido transmitidos aos cidadãos que se dirigem às juntas de freguesia quando se encontram sem energia, mas, por sua vez, estas não conseguem obter resposta célere da empresa. Esta postura é lamentável e exige um esclarecimento público", insinua a direção da Anafre ao comunicado.

A Anafre "recorreu diversos relatos de falhas no abastecimento e na manutenção de geradores sob responsabilidade da E-Redes, bem como situações em que os autarcas foram impedidos de intervir para assegurar a continuidade do funcionamento desses equipamentos sem a presença de operadores mandatados pela empresa", refere.

Havia geradores que passaram e sangraram podia atuar até à chegada da E-Redes", refere também a direção da Anafre.

Já sobre os geradores, a E-Redes explicou à Lusa que "a utilização destes equipamentos deve cumprir regras de segurança obrigatórias, previstas nos procedimentos técnicos e na legislação em vigor, de forma a proteger pessoas, bens e a rede pública de distribuição de eletricidade".

Tenho sentido é obrigatório garantir que a instalação se encontra totalmente desligada da rede pública, mantendo-se nessa condição durante todo o período de utilização do gerador. Esta medida é essencial para evitar acidentes graves e danos na rede elétrica", refere a empresa de eletricidade.

A E-Redes informa ainda que "a destinação deve ser efetuada através de dispositivos adequados e devidamente identificados, sendo da responsabilidade dos proprietários, gestores ou técnicos das instalações assegurarem a sua correta utilização".

"O cumprimento destas regras é fundamental para a segurança de todos, especialmente em situações excecionais como as atualmente vividas", aponta.

Dezanove pessoas morreram em Portugal continental na sequência da passagem das depressões Kirstin, Leonardo e Maria, que provocaram também muitas centenas de feridos e deslocados.

A destruição total ou parcial de casas, empresas e equipamento, a queda de árvores e de estruturas, o fecho de estradas, escolas e serviços de transporte, o corte de energia, água e comunicações, inundações e cheias são as principais consequências materiais do temporal.

As regiões Centro, Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo são as mais afetadas.

O Governo prolongou a situação de calamidade até domingo para 68 concelhos e anunciou medidas de apoio até 23 mil milhões de euros.

Leia Também: [Lusa denuncia E-Redes e x as freguesias contra encanamentos](#)

COMPARTILHE A NOSSA COBERTURA DO ÚLTIMO NOTICIAS ASSI

PER

Uma nova ass... mais folga no requerim... Consócio os seus créditos e reduza a mensalidade. Simule já!

Descarregar a nossa App gratuita

Decima nos conectivos Escola de Comércio para Imprensa Online e eleito o produto do ano 2026 pela Segunda vez.

REC

RECOMENDADOS PARA SI

NEWSLETTER

SEJA O PRIMEIRO A SABER

Reciba os principais destaques todos os dias no seu email.

SUBScrever

☒ Quero receber as principais notícias em Português

☐ Quero receber as últimas notícias em Inglês

☐ Quero receber as últimas notícias em Francês

APP ELEITO PRODUTO DO ANO 2026 PELA SEGUNDA VEZ

Disponível para Android e iOS

Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

LÍDER MAGAZINE 

Thu 12 Feb 2026 (GMT+0)

Ler notícia

FREQUENCY	N/A	MEDIA TYPE	Website	OUTLET COUNTRY	Portugal
OUTLET LANGUAGE	Portuguese	AVE	€ 73	IMPRESSIONS	231
MUV	9,240				
TAGS	Contact Centers				

O desempenho no contact center é frequentemente avaliado através de métricas visíveis, como tempos médios, níveis de serviço ou satisfação do cliente. Porém, é dada menos atenção aos fatores estruturais que sustentam esses resultados ao longo do tempo. Pessoas bem preparadas, percursos de progressão claros e liderança presente continuam a ser elementos subestimados, apesar do seu impacto direto na estabilidade operacional.

A experiência em linhas de apoio especializadas demonstra que a evolução individual e a estabilidade da operação não são dimensões opostas. Pelo contrário, reforçam-se mutuamente. Em contextos exigentes, com elevado ritmo e forte responsabilidade, torna-se evidente que a qualidade do serviço depende, em grande medida, da consistência da comunicação e da preparação das equipas.

Quando a comunicação é adaptada, profissional e rigorosa, o impacto torna-se mensurável. A confiança dos utilizadores cresce, o volume de contactos estabiliza e o serviço ganha credibilidade. Este fenómeno é particularmente visível em comunidades que dependem fortemente da fiabilidade do canal, como a comunidade surda. Quando existe atendimento contínuo e de qualidade em Língua Gestual Portuguesa (LGP), a recorrência aumenta, a procura torna-se mais estável e a operação ganha previsibilidade. Neste enquadramento, o aumento sustentado da procura não é apenas um sinal de inclusão: é também um indicador de confiança consolidada.

A confiança funciona como um verdadeiro indicador de gestão. Canais fiáveis geram recorrência. A recorrência cria previsibilidade. E a previsibilidade permite planear melhor recursos, reduzir falhas e garantir qualidade de forma sustentada, e não apenas pontual.

Neste contexto, torna-se claro que a qualidade não começa no atendimento. Começa antes, no recrutamento, na formação e no acompanhamento contínuo. Quando existe participação ativa no desenvolvimento das equipas, desde a seleção até à capacitação, criam-se bases sólidas para crescer com consistência. Na prática, isto também se reflete na forma como o atendimento é estruturado.

A 2.^a linha reforça a capacidade de resolução em casos complexos, reduzindo escalamentos improdutivos e contactos repetidos. Quando a resolução é consistente, reduzem-se as reincidências e melhora-se o planeamento de recursos, com impacto direto na experiência do cliente.

A formação assume, aqui, um papel estratégico. Não como evento pontual, mas como ferramenta de gestão. Formar é alinhar práticas, criar linguagem comum e reduzir variações na execução. Uma formação consistente acelera a integração, diminui erros e aumenta a autonomia das equipas. Além disso, cria escala: profissionais bem preparados influenciam outros, multiplicando impacto sem aumentar proporcionalmente os recursos.

A coordenação surge como o desafio mais complexo da operação, não apenas pela responsabilidade sobre resultados, mas sobretudo pela gestão de pessoas. Liderar vai além da distribuição de tarefas ou do controlo de indicadores. É estar presente. É orientar, apoiar e adaptar a liderança a diferentes perfis, equilibrando autonomia e direção.

Equipas que se sentem acompanhadas comunicam melhor, executam com mais segurança e resistem melhor à pressão. Do ponto de vista da gestão, o efeito é claro: menor rotatividade, menos desgaste e maior retenção e transmissão de conhecimento, três fatores críticos para a sustentabilidade da operação.

Assim, resultam três aprendizagens com impacto direto no negócio:

A progressão estruturada aumenta a retenção e reduz a perda de conhecimento crítico;

A formação consistente melhora a qualidade, reduz erros e acelera a integração;

A liderança presente cria estabilidade, autonomia e performance sustentável.

Os resultados não dependem apenas do esforço individual nem se garantem com métricas bem desenhadas. São consequência direta de decisões de gestão. Quando há estrutura, exigência e oportunidade real de evolução, a performance deixa de ser episódica e passa a ser sustentável. No fundo, o objetivo é criar qualidade sustentada e não apenas pontual.

Rute Mália,

Coordenadora Operacional na RHmais ✿



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

SAPO 

Thu 12 Feb 2026 (GMT+0)

Progressão no contact center: qualidade, retenção e resultados

FREQUENCY	Daily	MEDIA TYPE	Website	OUTLET COUNTRY	Portugal
OUTLET LANGUAGE	Portuguese	AVE	€ 44,158	IMPRESSIONS	140,405
MUV	5,616,200				
TAGS	Contact Centers				

O desempenho no contact center é frequentemente avaliado através de métricas visíveis, como tempos médios, níveis de serviço ou satisfação do cliente. Porém, é dada menos atenção aos fatores estruturais que sustentam esses resultados ao longo do tempo. Pessoas bem preparadas, percursos de progressão claros e liderança presente continuam a ser elementos subestimados, apesar do seu impacto direto na estabilidade operacional.

A experiência em linhas de apoio especializadas demonstra que a evolução individual e a estabilidade da operação não são dimensões opostas. Pelo contrário, reforçam-se mutuamente. Em contextos exigentes, com elevado ritmo e forte responsabilidade, torna-se evidente que a qualidade do serviço depende, em grande medida, da consistência da comunicação e da preparação das equipas.

Quando a comunicação é adaptada, profissional e rigorosa, o impacto torna-se mensurável. A confiança dos utilizadores cresce, o volume de contactos estabiliza e o serviço ganha credibilidade. Este fenómeno é particularmente visível em comunidades que dependem fortemente da fiabilidade do canal, como a comunidade surda. Quando existe atendimento contínuo e de qualidade em Língua Gestual Portuguesa (LGP), a recorrência aumenta, a procura torna-se mais estável e a operação ganha previsibilidade. Neste enquadramento, o aumento sustentado da procura não é apenas um sinal de inclusão: é também um indicador de confiança consolidada.

A confiança funciona como um verdadeiro indicador de gestão. Canais fiáveis geram recorrência. A recorrência cria previsibilidade. E a previsibilidade permite planear melhor

recursos, reduzir falhas e garantir qualidade de forma sustentada, e não apenas pontual.

Neste contexto, torna-se claro que a qualidade não começa no atendimento. Começa antes, no recrutamento, na formação e no acompanhamento contínuo. Quando existe participação ativa no desenvolvimento das equipas, desde a seleção até à capacitação, criam-se bases sólidas para crescer com consistência. Na prática, isto também se reflete na forma como o atendimento é estruturado.

A 2.^a linha reforça a capacidade de resolução em casos complexos, reduzindo escalamentos improdutivos e contactos repetidos. Quando a resolução é consistente, reduzem-se as reincidências e melhora-se o planeamento de recursos, com impacto direto na experiência do cliente.

A formação assume, aqui, um papel estratégico. Não como evento pontual, mas como ferramenta de gestão. Formar é alinhar práticas, criar linguagem comum e reduzir variações na execução. Uma formação consistente acelera a integração, diminui erros e aumenta a autonomia das equipas. Além disso, cria escala: profissionais bem preparados influenciam outros, multiplicando impacto sem aumentar proporcionalmente os recursos.

A coordenação surge como o desafio mais complexo da operação, não apenas pela responsabilidade sobre resultados, mas sobretudo pela gestão de pessoas. Liderar vai além da distribuição de tarefas ou do controlo de indicadores. É estar presente. É orientar, apoiar e adaptar a liderança a diferentes perfis, equilibrando autonomia e direção.

Equipas que se sentem acompanhadas comunicam melhor, executam com mais segurança e resistem melhor à pressão. Do ponto de vista da gestão, o efeito é claro: menor rotatividade, menos desgaste e maior retenção e transmissão de conhecimento, três fatores críticos para a sustentabilidade da operação.

Assim, resultam três aprendizagens com impacto direto no negócio:

A progressão estruturada aumenta a retenção e reduz a perda de conhecimento crítico;

A formação consistente melhora a qualidade, reduz erros e acelera a integração;

A liderança presente cria estabilidade, autonomia e performance sustentável.

Os resultados não dependem apenas do esforço individual nem se garantem com métricas bem desenhadas. São consequência direta de decisões de gestão. Quando há estrutura,

exigência e oportunidade real de evolução, a performance deixa de ser episódica e passa a ser sustentável. No fundo, o objetivo é criar qualidade sustentada e não apenas pontual. ✱



Autorizada pela VISAPRESS para a reprodução, distribuição e/ou armazenamento de conteúdos de imprensa, das publicações por esta representada, sendo interdita qualquer reprodução, mesmo que parcial.

EXPRESSO ONLINE 

Thu 05 Feb 2026 (GMT+0)

Depressão “Kristin” fez as chamadas para a E-Redes disparar 840%

FREQUENCY	Daily	MEDIA TYPE	Website	OUTLET COUNTRY	Portugal
OUTLET LANGUAGE	Portuguese	AVE	€ 22,657	IMPRESSIONS	72,042
MUV	2,881,680				
TAGS	Contact Centers				

No dia 28 de janeiro, quando a depressão “Kristin” derrubou centenas de postes da E-Redes, a empresa de distribuição de eletricidade recebeu mais de 54 mil chamadas telefónicas. Só conseguiu atender uma parte. Mas nos últimos dias tem conseguido diminuir o tempo médio de atendimento

05 fevereiro 2026 20:41

Bárbara Silva

Jornalista

Miguel Prado

Editor de Economia

O impacto da depressão “Kristin” na rede elétrica portuguesa foi de tal modo significativo que deixou no seu pico, pelas 6h de 28 de janeiro, mais de um milhão de famílias sem eletricidade, e contribuiu para um disparo de 840% do número de chamadas telefónicas para a E-Redes face ao número médio de contactos de consumidores, adiantou ao Expresso a empresa concessionária da distribuição de eletricidade em Portugal Continental.

Segundo os dados fornecidos pela E-Redes, logo no dia 28 de janeiro o call center da empresa recebeu 54,3 mil chamadas, das quais 35 mil com atendimento automatizado e 19,3 mil entregues para atendimento por operador (seis vezes o volume habitual de chamadas com atendimento personalizado).

A elevada procura de esclarecimentos acabou por entupir os serviços da E-Redes, com um tempo médio de espera de 20 minutos, que, segundo a empresa, tem vindo a diminuir e na quarta-feira, uma semana após o colapso da rede, estava nos 3 minutos.

As equipas de atendimento tiveram dificuldade em responder a todos os contactos, atendendo 54% das chamadas encaminhadas para um operador, ou seja, 10,3 mil chamadas. Ainda assim, estes atendimentos são mais do triplo da média diária das semanas anteriores, o que, de acordo com a E-Redes, foi conseguido devido a um “grande reforço [das equipas] efetuado e preparado no dia anterior”.

Com o passar dos dias e, à medida que o abastecimento de energia elétrica foi sendo reposto em parte das áreas afetadas, o número de contactos telefónicos para a E-Redes diminuiu. No dia 29 de janeiro, a empresa ainda recebeu 38,5 mil chamadas (das quais 15 mil encaminhadas para um operador, sendo 59% efetivamente atendidas). A 30 de janeiro, chegaram à E-Redes 23,5 mil chamadas (das quais 9,5 mil para atendimento por operador, com uma resposta efetiva de 71%).

A diminuição dos contactos foi permitindo à E-Redes ampliar a capacidade de atendimento por operador: a 1 de fevereiro a empresa recebeu um total de 10,7 mil chamadas, das quais 5 mil foram para um operador, com a empresa a conseguir efetivamente atender 88% delas.

“O impacto da tempestade superou largamente o esperado”

Ao Expresso o presidente da E-Redes, José Ferrari Careto, sublinha que a empresa trabalha com um plano de crise e, sabendo da aproximação da depressão “Kristin”, preparou uma resposta reforçada. Que, mesmo assim, foi insuficiente.

“O nosso plano de crise prevê um reforço transversal da empresa, mas o impacto desta tempestade superou largamente aquilo que estava a ser esperado. Nas previsões que tínhamos, nem de perto nem de longe estávamos a contar com um impacto desta dimensão, em que tivemos 1,1 milhões de clientes sem eletricidade. Não há dimensionamento que aguente uma situação deste género”, afirma o gestor.

“No que diz respeito ao contact center, perante volumes muito significativos de chamadas, o dimensionamento não foi suficiente e estamos a reforçá-lo no sentido de podermos prestar mais informação às pessoas”, diz ainda José Ferrari Careto ao Expresso.

O presidente da E-Redes nota que a empresa tem “privilegiado o contacto muito próximo com as autarquias, com a preocupação de lhes dar informação”. “Temos participado em alguns briefings da Proteção Civil. No que diz respeito à zona de impacto, e havendo uma situação de dificuldade muito grande de comunicações, grande parte desta informação foi sendo dada via autarquias”, aponta o gestor.

No que toca à rede gerida pela E-Redes, a depressão “Kristin” afetou 24 subestações e mais de 6 mil quilómetros de linhas (4200 na baixa tensão, 1300 na média tensão e 680 na alta tensão), com 5800 postes danificados. Esta quinta-feira a empresa tinha 2400 operacionais mobilizados.

Na quarta-feira, a E-Redes havia reduzido para 93 mil o número de pontos de consumo sem eletricidade, o correspondente a uma taxa de reposição de 91,5%. A empresa espera até sábado elevar para 95% essa taxa de reposição, num trabalho demorado, que tem sido dificultado pelas condições meteorológicas adversas e pelo facto de muitos dos pontos de consumo estarem dispersos por locais de mais difícil acesso.

[illegible]