



Nota de Imprensa

27 de março 2026

Ilunion e APCC promovem Experience Session sobre Pessoas e Tecnologia nos Contact Centers

A Ilunion, empresa que atua no mercado de Contact Centers em Portugal, organizou uma Experience Session no passado dia 18 de março em parceria com a APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers, onde foi partilhada uma visão clara sobre o futuro do setor: a centralidade das pessoas aliada ao potencial da tecnologia.

Este evento insere-se na estratégia da APCC de promover, nas suas instalações, iniciativas dinamizadas pelos seus associados, criando espaços de debate e reflexão sobre temas relevantes para o desenvolvimento e evolução do setor.

Num contexto de rápida transformação, ficou evidente que o futuro não passa por substituir pessoas por tecnologia, mas sim por potenciar o talento humano através da inovação. O verdadeiro fator diferenciador reside no modelo de negócio, capaz de integrar tecnologia e pessoas.

A Ilunion reforçou o seu compromisso diário em transformar esta visão em ação, combinando inovação tecnológica, talento humano e impacto social para gerar valor real e inspirar mudança no setor.

Enquanto BPO (Business Process Outsourcing) inclusivo, a Ilunion destaca-se pela produtividade, baixa rotatividade e promoção da inclusão como um elemento essencial da cultura organizacional. Entre outras medidas, a empresa tem vindo a desenvolver soluções tecnológicas diferenciadoras que permitem a integração de pessoas cegas ou com baixa visão, garantindo condições de trabalho equitativas e, em muitos casos, níveis de eficiência ainda mais elevados, fruto da adaptação e evolução tecnológica. Destaque para a sua solução de IA generativa “DIANA”, não apenas enquanto ferramenta de formação, mas como parte de um ecossistema mais amplo de inovação e capacitação.

Com esta abordagem, a Ilunion posiciona-se como um exemplo de como a inclusão e a inovação podem caminhar lado a lado, contribuindo para um setor mais sustentável, humano e preparado para os desafios do futuro.

Sobre o evento, Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC adianta que: “Num encontro de dimensão intimista, mas com a presença muito diversificada de empresas, foi possível promover um diálogo aberto e inspirador sobre o valor que a Ilunion está a trazer para Portugal. Ficou claro para todos que o seu projeto vai muito além de uma empresa: representa também uma verdadeira família para muitas pessoas que vivem com algum tipo de incapacidade, oferecendo-lhes oportunidades, dignidade e um espaço de pertença.”

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/>