



Nota de Imprensa

21 de maio 2026

Conferência Internacional APCC

Contact Centers debatem o equilíbrio entre tecnologia e emoção humana no dia 26 de maio

Profissionais da Indústria dos Contact Centers vão debater uma das questões mais relevantes da atualidade: até que ponto a tecnologia, em particular a Inteligência Artificial, consegue compreender verdadeiramente as emoções e necessidades humanas no que diz respeito ao atendimento ao cliente.

A APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers vai realizar, no próximo dia 26 de maio, no Centro de Congressos do Estoril, Lisboa, a 23.ª edição da Conferência Internacional APCC, com enfoque no tema “Can Technology Really Understand Customers? Finding the Right Balance”.

À semelhança das edições anteriores, a conferência contará com a participação de Oradores reconhecidos pela sua experiência nas áreas da inovação,

experiência do cliente, inteligência artificial e transformação digital, promovendo uma reflexão aprofundada sobre o futuro da relação entre empresas, tecnologia e consumidores, no serviço ao cliente.

Num contexto em que os Contact Centers atravessam uma profunda transformação tecnológica, impulsionada por soluções como chatbots, IA generativa, automação, entre outras, a conferência pretende promover uma reflexão estratégica sobre o equilíbrio entre eficiência operacional, inovação tecnológica e humanização do atendimento.

Estas tecnologias têm vindo a permitir respostas mais rápidas, maior disponibilidade, redução de custos e otimização da experiência do cliente. No entanto, a crescente automação levanta novos desafios para o setor: **será que a tecnologia compreende realmente os clientes ou limita-se a interpretar dados, reconhecer padrões e automatizar respostas?**

Com o mote **“Finding the Right Balance”**, esta conferência vai dar resposta a esta questão ao fomentar o debate sobre a importância de encontrar o equilíbrio entre tecnologia e componente humana, automação e empatia, eficiência e relação emocional, inteligência artificial e inteligência emocional.

Mais do que colocar humanos e máquinas em oposição, a APCC pretende promover uma visão integrada sobre o futuro da experiência do cliente, destacando a importância de combinar tecnologia e talento humano de forma inteligente, criando interações mais eficientes, personalizadas e próximas.

O Setor dos Contact Centers assume hoje um papel estratégico na economia nacional, não apenas enquanto motor de inovação e transformação digital, mas também enquanto importante gerador de emprego qualificado, exportação de serviços e atração de investimento. A evolução do setor tem contribuído para

reforçar a competitividade das empresas e melhorar a relação entre marcas e consumidores, assumindo-se como uma área cada vez mais relevante para o desenvolvimento económico e tecnológico do país. Em Portugal, esta Indústria fatura cerca de 4 mil milhões de euros e emprega mais de 115 mil pessoas.

[Programa](#)

[Oradores](#)

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/>