



"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 integralmente de forma remota, nos dias 10 e 11 de novembro, devido aos constrangimentos provocados pela pandemia.

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

Vai ser possível assistir ainda a um painel em que participarão os principais players de Tecnologia para Contact Centers, não apenas em Portugal mas em dezenas de outros países, que partilharão as suas experiências perante as circunstâncias atuais e perspetivas sobre o que será o "novo normal".

Também alguns dos mais prestigiados Outsourcers a operar em Portugal, nos vão dar conta dos desafios, riscos e sucessos da gestão de recursos humanos em teletrabalho que se verifica ainda nas suas operações.

Ainda durante a Conferência, vão ser apresentados os resultados do Estudo de Benchmarking do setor, assim como uma abordagem do impacto do teletrabalho nas relações laborais.

Já no dia 11 de novembro irá realizar-se, no Hotel Palácio do Estoril, o jantar de encerramento da Conferência da APCC, durante o qual serão entregues os APCC Best Awards.

Os Associados da APCC têm direito a três presenças gratuitas na Conferência. Para o efeito, basta clicar [aqui](#).

Patrocínios



2020 Semana INTERNACIONAL DOS CONTACT CENTERS

A RHmais venceu o primeiro prémio de melhor vídeo da Semana Internacional dos Contact Centers 2020. A entrega do galardão pela Associação Portuguesa de Contact Centers, com o apoio da GoContact, foi feita online este ano, devido às atuais restrições provocadas pela pandemia de COVID-19.

O segundo lugar foi conquistado pela Reditus e o terceiro pela Teleperformance.

A Semana internacional dos Contact Centers foi comemorada, uma vez mais, entre os dias 10 e 17 de setembro. No âmbito desta celebração, as equipas dos Contact Centers foram desafiadas a participar num passatempo, no qual teriam de fazer um vídeo de três minutos que espelhasse as atividades desenvolvidas durante esta Semana.

O Júri, constituído pela everis, Bureau Veritas e APCC, não teve em conta a qualidade do vídeo, mas sim a criatividade, solidariedade e espírito de equipa que, com a atual crise pandémica, ganham uma relevância ainda maior. Reveja os vídeos vencedores [aqui](#), assim como os melhores momentos do [evento](#).

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

ASSOCIADOS

A APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers) institui-se em Portugal como uma Associação Empresarial constituída por 93 Empresas, que representam 12 dos mais relevantes setores da economia nacional, com a missão de desenvolver, de forma sustentada, o mercado de "Contact Centers" em Portugal.

saber mais

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

TORNE-SE ASSOCIADO

CALENDÁRIO FISCAL

Para que possa de uma forma clara ter acesso a toda a informação sobre o calendário fiscal do mês de setembro 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

REGIME EXCEPCIONAL E TRANSITÓRIO DE REORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

PROPOSTAS DA CCP PARA O ORÇAMENTO DE ESTADO PARA 2021