

**16ª Conferência Internacional APCC 2020**

**Presidente da República destaca papel essencial dos Contact Centers para a sobrevivência da economia**

O Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, sublinhou o “papel essencial” que os Contact Centers têm tido “para a sobrevivência da economia e do nosso país”, à semelhança daquilo que tem acontecido com profissionais doutros setores”. Foi esta a mensagem deixada hoje pelo Chefe de Estado na abertura da 16ª Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers. Intitulado “Contact Centers 2020: Sailing Safely Through Troubled Waters”, este evento, que decorreu esta tarde e que continuará amanhã, a partir das 14 horas, foi integralmente realizado de forma remota, devido aos constrangimentos provocados pela pandemia.

Marcelo Rebelo de Sousa aproveitou a ocasião para felicitar os cerca de 100 mil trabalhadores deste Setor “pela forma como têm assegurado a comunicação com as pessoas e garantido o funcionamento de milhares de entidades de todos os domínios da comunidade, desde a primeira hora do avanço da pandemia em Portugal”. Segundo o Presidente da República, “em teletrabalho ou em sistema presencial, as empresas deste subsetor dos serviços tecnológicos deram provas de que é possível gerir em segurança e tranquilizar os clientes das empresas, através de uma comunicação clara e eficaz, mesmo quando acontecimentos inesperados de saúde pública obrigaram a confinamentos que não julgávamos possíveis no século XXI”.

Este primeiro dia da Conferência da APCC contou com a intervenção de Jonathan Wilson, Professor da Regent´s University London, intitulada “Work and Branding in the New Reality”. Na opinião deste orador, a pandemia veio acelerar a possibilidade de se estar em teletrabalho e dar a conhecer as suas vantagens e inconvenientes: se por um lado, há a questão da segurança e das reuniões começarem e acabarem a horas, por outro, é mais difícil ser criativo e sente-se a falta dos colegas.

Também Espanha sentiu dificuldades semelhantes às nossas no início do confinamento. No entanto, tal como aconteceu com os Contact Centers nacionais, conseguiu rapidamente ultrapassá-las e colocar milhares de Colaboradores em trabalho remoto, garantindo a sua segurança e, claro, a qualidade do serviço prestado aos clientes, como assegurou José María Pérez, CEO da Empresa espanhola Atento.

No painel sobre tecnologia, ficou claro que apesar de vivermos num cenário de incerteza, as operações dos Contact Centers cresceram ainda mais este ano e que a tecnologia de raiz portuguesa, que serve de base a este Setor, continua a afirmar-se em Portugal e no mercado internacional.

Por último, Pedro Empis, Executive Business Director da Randstad deu a conhecer as 10 lições que aprendeu com as suas pessoas, em teletrabalho: é fundamental a comunicação, a agilidade com que se reage a este tipo de problema, a confiança que é necessário ter e dar, o onboarding, a gestão da performance, o impacto que a liderança tem em todos estes resultados, o tirar partido da flexibilidade, saber ter calma, ouvir os dados e por último, o smart working, que é, no fundo, perceber que estas lições devem permanecer.

Amanhã, no segundo dia da Conferência, vão ser apresentados os resultados do Estudo de Benchmarking do setor dos Contact Centers. Tal como tem acontecido nas edições anteriores desta Conferência Internacional, este estudo vai dar a conhecer todos os dados económico-financeiros desta área de atividade. Recorde-se que este setor emprega já mais de 100 mil pessoas.

Para saber mais sobre esta iniciativa, consultar o programa ou saber mais sobre os oradores, clique [aqui](http://www.conferenciaapcc.org/2020/index.html).

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 92 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, o Desenvolvimento Tecnológico, o Comércio, a Consultoria, a Distribuição Postal, a Saúde, a Segurança, a Assistência em Viagem e o Setor Social.

**Para mais informações: Rita Vieira 964363788**