



Nota de Imprensa

18 de outubro de 2024

7.ª CONFERÊNCIA APCC NORTE

Especialistas debateram a Inteligência Artificial e as Emoções Humanas na Indústria dos Contact Centers

A “Inteligência Artificial e a Emoção Humana” serviram de mote para um “Diálogo Necessário”, durante a 7.ª Conferência Norte organizada pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) que decorreu no passado dia 17 de outubro, no Grande Auditório do EUROPARQUE, em Santa Maria da Feira. Especialistas nacionais e internacionais fizeram uma reflexão sobre um revolucionário mundo tecnológico, onde assistimos a uma simbiose acelerada entre os agentes humanos e o poder da Inteligência Artificial. Debateram-se tendências emergentes, Emoções e IA, Recrutamento e Retenção, Formação, Liderança, Disseminação Regional, entre outros temas, neste fórum de partilha e conhecimento.

A integração da IA no atendimento ao cliente está a tornar-se um padrão da indústria, permitindo aos Contact Centers lidar com maiores volumes de interações de forma eficiente e obter insights a partir da análise de dados para

melhorar continuamente a qualidade do serviço e proporcionar experiências superiores aos clientes, através de um atendimento rápido e eficaz.

No futuro, com a transformação dos padrões de serviços e os consumidores cada vez mais exigentes, que obrigam as marcas a lutar para corresponderem a expectativas muito elevadas, o Customer Service só será possível com recurso à IA. Contudo, há que entender que esta deve ser uma ferramenta de colaboração e não de substituição da vertente humana. Esta tecnologia apoia a produtividade e permite uma transição fluida entre humano e máquina.

Esta nova realidade trará, eventualmente, resistência por parte das equipas, que poderão ter receio de perder os seus postos de trabalho ou ver as suas funções mudarem, e dos Clientes que podem ainda preferir o “toque” humano.

Sobre este assunto, Ernesto Pedrosa, CEO da Automaise, explicou que: “A resistência à mudança é uma característica humana, mas a verdade é que tal nunca foi impeditiva da inovação e do progresso. Cabe-nos a nós, que desenvolvemos estas tecnologias e às empresas que as adotam preparar a comunidade para lidar com esta transformação, bem como garantir que a implementação da tecnologia seja ética e responsável, beneficiando toda a sociedade”. Se, para as equipas, é crucial mostrar que “a IA complementa o trabalho, eliminando tarefas repetitivas e permitindo maior foco em atividades estratégicas”, para os Clientes é importante que a “IA consiga melhorar a experiência, mantendo o equilíbrio entre automação e suporte humano.”

Para explorar esta mudança de paradigma e o impacto da IA no Customer Experience (CX), foi apresentado o caso prático da Genesys/Teleperformance, onde se abordou a importância da IA na transformação digital e a forma como esta tecnologia pode melhorar a experiência do cliente e a eficiência dos agentes, e feita uma intervenção da Five9 que mostrou como alavancar o poder das pessoas e da IA, rumo à automação nos Contact Centers e como capacitar os seus agentes para prestarem um melhor CX.

Ainda na ótica de melhorar a experiência do cliente versus IA, Hugo Sousa, Head of Business Operations na CLARO, falou da comunicação e da importância das organizações em adotarem uma linguagem clara e descomplicada, alinhada com a identidade verbal da marca, como forma de alcançar os resultados pretendidos. Os Contact Centers assumem aqui um papel imprescindível, uma vez que, como explicou Leigh Hopwood, CEO da CCMA, “enquanto ponto de contacto entre as marcas/instituições e os clientes/cidadãos, os Contact Centers têm de trabalhar mais do que nunca para corresponder às expectativas oferecendo experiências que mudam as perceções para melhor.”

Também o recrutamento e a retenção de talento continuam a ser desafiantes para as empresas, tornando-se hoje ainda mais premente com as novas formas de trabalho. Sílvia Nunes, Diretora Sénior da Michael Page, alertou para a necessidade de um recrutamento mais ágil e flexível e lembrou a importância de “fidelizar” e não “reter” os colaboradores, onde a atenção ao bem-estar e à saúde mental deve prevalecer.

Com o crescimento da IA é necessário questionar o papel reservado aos Humanos e quais as novas competências que urge resolver. Numa apresentação da InPar percebemos que a aposta vai no sentido de formar e educar as equipas sobre o impacto das novas tecnologias.

A felicidade das Pessoas no sucesso das organizações também esteve na ordem do dia. Ricardo Costa, Chairman do Grupo Bernardo da Costa e criador do Departamento da Felicidade, explicou como rumou a um novo paradigma de liderança, onde o bem-estar e a valorização das Pessoas conseguem formar equipas mais motivadas e produtivas. Já Paulo Azevedo, Ator, Palestrante e Orador Motivacional, partilhou com a plateia a sua história de vida. Numa apresentação cheia de emoção mostrou que é possível vencer obstáculos, através da determinação e força mental.

Numa análise da economia portuguesa e global, Óscar Afonso, Professor Catedrático na Faculdade de Economia da Universidade do Porto abordou as

projeções económicas recentes e explorou o impacto do Orçamento de Estado de 2025 no contexto nacional e internacional. O desagravamento fiscal, o aumento de investimento e da produtividade foram temas em destaque. Foram ainda discutidas, as condicionantes externas, as oportunidades emergentes e os principais desafios, como o papel crescente da IA no desenvolvimento económico. A conferência contou ainda com a participação do Presidente da Câmara Municipal da Covilhã, Dr. Vítor Pereira, que abordou o tema da descentralização regional das operações.

De referir que o Setor dos Contact Centers já emprega mais de 115 mil pessoas em Portugal e é responsável por uma faturação de 3,7 mil milhões de euros.

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 122 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

<https://www.apcontactcenters.org/>