

Plano de Atividades e Orçamento para 2018

• • • • • • • • • •

**Proposta submetida à Assembleia Geral Ordinária
de 23 de novembro de 2017**

1. Introdução	3
2. Plano de Atividades	
2.1. Estudos	5
2.2. Número de Associados	6
2.3. Imagem do Setor	6
2.4. Iniciativas	8
2.5. Conferência Internacional 2017	10
2.6. Relações com Outras Entidades	11
3. Orçamento	12

1. Introdução

A realidade do setor dos Contact Centers em Portugal continuará, em 2018, por certo, a ser marcada pelo assinalável crescimento.

Este crescimento vai exprimir-se quantitativamente tanto em número de colaboradores e de posições de atendimento como em número de unidades e de agentes económicos envolvidos.

Mas também no plano qualitativo vamos viver em ambiente de crescimento. O elenco de características das instalações em que funciona a nossa Indústria regista progressos muito significativos, no que respeita à qualidade e condições do ambiente de trabalho e dos espaços de apoio.

A preocupação com a qualidade dos serviços prestados, através da compreensão e satisfação das expectativas dos Clientes e utilizadores, da otimização das práticas de gestão e do desenvolvimento de processos de motivação, continuará a crescer como garante último da sobrevivência a sustentabilidade dos Contact Centers, perante Clientes internos ou externos.

Também no plano tecnológico vamos continuar a assistir à afirmação, no mercado doméstico e nos mercados internacionais, da excelência das nossas Empresas Tecnológicas e do estado muito avançado, quando não mesmo pioneiro, dos seus produtos e serviços.

No plano da imagem da atividade dos Contact Centers é notória alguma melhoria em relação ao plano deplorável em que se encontrava a imagem pública do Setor. Mas muito ainda há que fazer e nessa ação permanente de afirmação dos nossos valores e divulgação dos nossos méritos, têm de estar associados todos os que estão envolvidos nesta atividade, desde os Assistentes até aos Quadros Superiores das Empresas.

2. Plano de Atividades

2.1. Estudos

No seguimento dos trabalhos desenvolvidos em 2017, a APCC fará a atualização do Estudo de Inventário dos Contact Centers em Portugal, cuja apresentação foi feita na Conferência APCC no Porto, em outubro de 2017. Pela sua natureza, este Estudo justifica a realização de atualizações periódicas, não necessariamente anuais, para garantir o seu rigor.

Também será feita a análise e reavaliação do rigor da metodologia das auditorias de atribuição do Selo de Qualidade APCC e dos APCC Best Awards, revendo todos os aspetos que o justifiquem.

Tal como nos anos anteriores realizaremos o Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade de Contact Centers em Portugal, instrumento de grande importância para analisar a evolução real de todos os indicadores associados à Indústria; procuraremos, uma vez mais, exceder o número de respostas que, em 2017, foi de 69.

2.2. Número de Associados

Continuando a ser uma preocupação permanente para a APCC, o aumento do número de Associados é o garante da sua cada vez maior representatividade e o facilitador da difusão das boas práticas pelo maior número possível de agentes económicos.

Até ao momento, a APCC atingiu o número de 65 Associados e há a expectativa de mais algumas entradas até ao final do ano e o aumento deste número até aos 75 será um objetivo mínimo do exercício.

Continuaremos a assentar a estratégia de angariação de novos Associados sobre os eventos promovidos pela APCC ou em que a APCC esteja envolvida.

2.3. Imagem do Setor

O desenvolvimento de ações para defesa e valorização da imagem da Indústria constitui um vetor estratégico da atividade da APCC em 2018.

As iniciativas a levar a cabo com esse objetivo estarão enquadradas num Plano de Comunicação detalhado e abrangente.

Os objetivos do Plano de Comunicação serão:

- Reforçar a credibilidade da nossa Indústria, através da informação sobre as iniciativas da APCC e dos seus Associados, junto dos meios de comunicação social, designadamente veiculando informação credível e relevante sobre as Empresas do setor;
- Apresentar o setor dos Contact Centers como um motor importante da Economia, quer ao nível do Emprego, quer ao nível do contributo para as exportações e para o PIB;
- Sublinhar os fatores positivos dos Contact Centers em Portugal, desde a vertente tecnológica à qualificação dos recursos humanos;
- Apresentar a evolução verificada e prevista para o setor em Portugal, com base nos dados dos Estudos promovidos pela APCC.

Para além das ações próprias, a APCC divulgará todos os eventos dos seus Associados que mereçam relevo, desde que tal seja considerado conveniente por eles.

Com início logo no mês de janeiro, será implementada uma Newsletter mensal, que será divulgada no site da APCC e enviada a todos os seus Associados, para divulgação de informação de interesse para o Setor.

2.4. Iniciativas

A iniciativa mais importante do calendário de ações da APCC continuará a ser a Conferência Internacional, de que se apresentam as linhas gerais no ponto seguinte.

Esse continuará, por certo, a ser o mais importante evento do setor em Portugal.

Ainda assim, a APCC promoverá ou participará nas seguintes ações:

- ♦ Jantar debate sobre a nova Lei de Proteção de Dados Pessoais, que vigorará a partir de maio de 2018;
- ♦ Conferência APCC Porto 2018 – tendo já contado com quase 200 inscrições em 2017, este evento realizado pela primeira vez em 2016, faz já parte do calendário anual de referência da APCC e terá a sua 3ª edição em outubro de 2018;
- ♦ “Semana Internacional da Atividade de Contact Centers” – a edição de 2017 foi a mais concorrida de sempre e foi enriquecida pela organização de uma competição, cujos prémios foram entregues durante o Festival GO Contact, organizado em colaboração com este Associado; dado o sucesso verificado, em 2018 ocorrerá a 2ª edição nestes moldes;
- ♦ “Prémios FORTIUS Portugal” – tendo em conta o grande sucesso de 2017, em 2018 realizar-se-á a 2ª edição destes Prémios, iniciativa conjunta da APCC e da Altitude Software, a decorrer em março;
- ♦ Formação – a APCC procurará contribuir para a existência de um conjunto de ações de formação específica para o setor, para além do apoio dado

ao Curso de Gestão Avançada de Contact Centers,
iniciativa do ISEG.

2.5. Conferência Internacional APCC 2018

Em maio de 2018 terá lugar a 14ª edição da Conferência Internacional, o evento anual de referência do Setor, que acolheu em este ano 469 participantes.

Dado o sucesso da edição de 2017, a exigência sobre a edição do próximo ano é, naturalmente, enorme e a APCC estará à altura das expectativas criadas.

Independentemente de alterações que venham a ser introduzidas no modelo de funcionamento, ainda em apreciação, após a Conferência realizar-se-á o Jantar de Gala durante o qual serão entregues os APCC Best Awards.

A APCC, para suporte orçamental da Conferência, fará todos os possíveis para manter a tabela de patrocínios da edição de 2017, tentando criar as condições para poder manter todos os patrocinadores que têm apoiado as edições anteriores e assim assegurar o necessário suporte financeiro, mantendo o maior esforço de racionalização e

economia de custos, sempre sem comprometer a qualidade que é a imagem de marca deste evento e o prestígio que grangeia para a Indústria.

2.6. Relações com Outras Entidades

Através da sua participação, como Associado, na CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, a APCC continuará a participar em todas as iniciativas que sejam relevantes para o setor.

Em 2018 serão feitos esforços de ligação a Associações congéneres de outros países, designadamente da EU, e procurar-se-á um maior entrosamento com a Confederação Europeia de Organizações de Contact Centers (ECCCO).

Procurar-se-á sempre, através desses contactos, não só conhecer as realidades de outros mercados mas também facilitar parcerias de interesse para os Associados da APCC.

3. Orçamento

	1. Orçamento 2017	2. Previsão 2017	3. Orçamento 2018	Varição 3/2	Varição 3/1
Vendas e Serviços Prestados	216.720,00 €	269.073,00 €	272.315,00 €	1,2%	25,7%
- Quotizações	106.470,00 €	129.150,00 €	137.340,00 €	6,3%	29,0%
- Outras receitas	110.250,00 €	139.923,00 €	134.975,00 €	-3,5%	22,4%
Fornecimentos e Serviços Externos	-158.060,00 €	-177.950,00 €	-198.840,00 €	11,7%	25,8%
- Gerais	-88.660,00 €	-86.538,00 €	-101.890,00 €	17,7%	14,9%
- Eventos	-69.400,00 €	-91.412,00 €	-96.950,00 €	6,1%	39,7%
Gastos com Pessoal	-38.779,00 €	-42.449,00 €	-46.700,00 €	10,0%	20,4%
Provisões	0,00 €	0,00 €	-4.981,53 €		
Outros Rendimentos e Ganhos	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
Outros Ganhos e Perdas	-17.652,00 €	-15.007,00 €	-17.477,00 €	16,5%	-1,0%
Resultado antes de Depreciações, Gastos de Financiamento e Impostos	2.229,00 €	33.667,00 €	4.316,47 €	-87,2%	93,7%
Gastos / Reversões de Depreciação e de Amortização	-400,00 €	-809,00 €	-2.000,00 €	147,2%	400,0%
Resultado Operacional	1.829,00 €	32.858,00 €	2.316,47 €	-93,0%	26,7%
Juros e Rendimentos Similares Obtidos	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
Juros e Gastos Similares Suportados	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
Resultado Antes de Impostos	1.829,00 €	32.858,00 €	2.316,47 €	-93,0%	26,7%
Impostos sobre o Rendimento do Período	-1.000,00 €	-1.000,00 €	-1.000,00 €	0,0%	0,0%
Resultado Líquido	829,00 €	31.858,00 €	1.316,47 €	-95,9%	58,8%