

# Plano de Atividades e Orçamento para 2017

**Aprovado em Assembleia Geral Ordinária de 14 de  
novembro de 2016**

<b>1. Introdução</b>	<b>3</b>
<b>2. Plano de Atividades</b>	
2.1. Estudos	5
2.2. Número de Associados	6
2.3. Imagem do Setor	7
2.4. Iniciativas	8
2.5. Conferência Internacional 2017	10
2.6. Relações com Outras Entidades	11
<b>3. Orçamento</b>	<b>12</b>

## **1. Introdução**

O ano de 2017 encerra, em simultâneo, um conjunto de oportunidades e de ameaças.

Por um lado, a nossa Indústria cresce a um ritmo assinalável, quer em número de colaboradores, quer em número de posições de atendimento e de unidades de Empresas já existentes e de novos players.

Para além da importância que o Setor assume para o crescimento das Empresas às quais presta serviço, internamente ou através de outsourcers, verifica-se um crescimento significativo da exportação de serviços através do nearshoring.

Igualmente merece o maior relevo a afirmação internacional da capacidade das nossas Empresas fornecedoras de tecnologia, cujo prestígio alcança já Clientes em dezenas de países.

Estamos assim perante um Setor numa fase de crescimento sustentado na qualidade dos serviços que presta aos seus Clientes internos e externos, cuja importância para a

Economia é cada vez mais reconhecida – esta é a oportunidade maior.

Não obstante, a imagem pública que, a cada momento, é dada do Setor encontra-se nos antípodas do papel que desempenha e da sua realidade – essa é a ameaça.

Alguns órgãos de comunicação social e meios sindicais apresentam, frequentemente, à opinião pública um setor onde tudo é mau: instalações deficientes, em caves sem iluminação, tratamento inadequado dos colaboradores e remunerações sempre ao nível do salário mínimo e com suportes contratuais nos limites da legalidade.

Cabe a todos os intervenientes desta Indústria demonstrar, sem tibiezas e através da divulgação explícita da realidade, que essa visão se alicerça em exemplos que, a existirem, constituem apenas exceções num Setor em que a correção de processos é a regra.

Mas essa obrigação cabe também, naturalmente, à APCC, como Associação representativa da Indústria.

E essa será, ao longo de 2017, a preocupação que norteará todas as nossas ações.

## 2. Plano de Atividades

### 2.1. Estudos

Em 2016 foram iniciados dois Estudos de particular importância.

Num pretende-se atualizar as metodologias utilizadas na atribuição do Selo de Qualidade APCC e nos Best Awards, aproximando-as das melhores práticas seguidas internacionalmente. Este Estudo, ainda em curso, terá efeitos que se sentirão a partir de 1 de janeiro de 2017.

O outro Estudo pretende fazer o Inventário e a Caracterização dos Contact Centers existentes em Portugal.

A necessidade de conhecer o universo dos agentes que operam na nossa Indústria é condição basilar para o real conhecimento do Setor e para a demonstração inequívoca do peso que assume no Emprego e na Economia de Portugal.

Em 2017 procuraremos criar um modelo de atualização permanente deste Inventário.

Em 2017 teremos nova edição do Estudo de Caracterização da Atividade de Contact Centers em Portugal, realizado em parceria com a KPMG Advisory.

Após as correções pontuais introduzidas, em 2016, no modelo de questionário utilizado, será feita uma revisão mais profunda na edição deste ano, visando recolher informação manifestamente em falta e prescindir do que se provar supérfluo. E teremos em vista exceder as 62 respostas, o maior número de Entidades respondentes de sempre, atingido em 2016.

## **2.2. Número de Associados**

A APCC tem de procurar sempre ter o maior número de Associados pois só assim poderá afirmar-se como representante de toda a Indústria junto dos seus interlocutores.

Até à data, a APCC atingiu 53 associados em 2016, havendo a perspetiva de mais algumas adesões até ao final do ano.

A fim de poder chamar à Associação Empresas que, pela sua dimensão, possam considerar impeditivos os valores atuais da quota e da jóia, vai ser proposta à Assembleia Geral uma alteração ao Regulamento que, mantendo-se a quota atual em 1.800€, permita a existência de um escalão de 900€ para essas Empresas e fixe a jóia percentualmente em relação ao escalão de quota atribuível.

Em 2017 a estratégia de angariação de novos Associados acompanhará também de perto todos os eventos promovidos pela APCC ou a que a APCC se associe em parceria.

### **2.3. Imagem do Setor**

Em 2017 será reformulado o modelo de prestação de serviços de gestão de imagem, procurando conseguir um maior número de presenças na comunicação social, quer para as ações da APCC, quer para as iniciativas dos seus Associados.

Continuará a prática de comunicação regular com todos os Associados, para divulgação de informação de interesse para o Setor, designadamente através da divulgação de circulares informativas da CCP.

## 2.4. Iniciativas

A APCC continuará a dar especial enfoque à organização da Conferência Internacional da APCC, que se constitui como o mais significativo evento do setor em Portugal.

Ainda assim, a APCC realizará, por si ou em parceria com outras entidades, as seguintes ações:

- Conferência APCC Porto 2017: Realizada em 2016 pela primeira vez, este evento contou com a presença de quase 140 participantes e decorreu de forma a merecer avaliações muito positivas, pelo que se procurará assegurar a sua reedição anualmente, no mês de Outubro;
- “24 Horas Customer Service”: Ação organizada pela primeira vez em 2015, não tendo sido possível realizá-la em 2016, terá nova edição em fevereiro de 2017, procurando-se determinar do seu real interesse para reedições nos próximos anos;
- “Semana Internacional da Atividade de Contact Centers” – ação que decorreu em 2016 com indesmentível sucesso, será de novo lançada em

2017, com o envolvimento de cada vez mais Associados;

- “Ações de Formação com a Escola de Comércio de Lisboa”: A APCC continuará a dar todo o seu apoio às ações de formação levadas a cabo pela ECL;
- “Prémios FORTIUS Portugal”: A APCC, em parceria com a AproCS, apoiará a primeira edição dos Prémios FORTIUS Portugal, iniciativa da Altitude Software que visa premiar os melhores profissionais do Setor, Assistentes, Supervisores e Gestores – a entrega dos prémios desta primeira edição decorrerá numa sessão que culminará com um jantar a realizar no primeiro trimestre de 2017;
- Para além do apoio dado ao Curso de Gestão Avançada de Contact Centers, iniciativa do ISEG, procurar-se-á estabelecer protocolos de colaboração com outras Universidades para a realização de mais cursos de pós-graduação associados à gestão operacional dos Contact Centers.

## 2.5. Conferência Internacional APCC 2017

Em 2017 será realizada a 13<sup>a</sup> edição da Conferência Internacional, o evento anual de referência do Setor, que acolheu em 2016 número record de participantes.

Voltará a decorrer no final de maio, em data, local e modelo a definir.

Tal como nas edições anteriores, após a Conferência realizar-se-á um Jantar de Gala durante o qual serão entregues os APCC Best Awards, de acordo com a nova metodologia desenvolvida no âmbito do Estudo referido anteriormente.

A APCC, para suporte orçamental da Conferência, manterá a tabela de patrocínios da edição de 2016, visando a estabilidade das receitas obtidas e manterá o maior esforço de racionalização e economia de custos, sem colocar em causa a qualidade que este evento sempre tem evidenciado e o prestígio que grangeia para a APCC.

## 2.6. Relações com Outras Entidades

A APCC procurará desenvolver o relacionamento já existente com o AICEP e com as instâncias oficiais que tutelam o Setor ou que o podem influenciar, quer no plano nacional, quer no plano local.

Prosseguirá, em 2017, a colaboração com a CCP e estabelecer-se-ão relações de colaboração com outras Entidades Associativas de interesse para a nossa Indústria.

Sendo já Membros Convidados da Confederação Europeia de Organizações de Contact Centers (ECCCO), a APCC procurará passar a ser Membro Efetivo. Será também equacionada a viabilidade de colaborar com Organizações de outros países, procurando parcerias de interesse para a APCC e para os seus Associados.

### 3. Orçamento

	1. Orçamento 2016	2. Previsão 2016	3. Orçamento 2017	Variação 3/2	Variação 3/1
Vendas e Serviços Prestados	178.280,00 €	217.190,74 €	216.720,00 €	-0,2%	21,6%
- Quotizações	98.950,00 €	99.700,00 €	106.470,00 €	6,8%	7,6%
- Outras receitas	79.330,00 €	117.490,74 €	110.250,00 €	-6,2%	39,0%
Fornecimentos e Serviços Externos	-135.460,00 €	-154.391,59 €	-158.060,00 €	2,4%	16,7%
- Gerais	-67.960,00 €	-98.220,00 €	-88.660,00 €	-9,7%	30,5%
- Eventos	-67.500,00 €	-56.171,59 €	-69.400,00 €	23,6%	2,8%
Gastos com Pessoal	-22.143,00 €	-24.932,17 €	-38.779,00 €	55,5%	75,1%
Provisões	0,00 €	0,00 €	0,00 €		0,00 €
Outros Rendimentos e Ganhos	0,00 €	0,00 €	0,00 €		0,00 €
Outros Ganhos e Perdas	-13.441,00 €	-10.700,00 €	-17.652,00 €	65,0%	31,3%
<b>Resultado antes de Depreciações, Gastos de Financiamento e Impostos</b>	<b>7.236,00 €</b>	<b>27.166,98 €</b>	<b>2.229,00 €</b>	<b>-91,8%</b>	<b>-69,2%</b>
Gastos / Reversões de Depreciação e de Amortização	-400,00 €	-1.100,00 €	-400,00 €	-63,6%	0,0%
<b>Resultado Operacional</b>	<b>6.836,00 €</b>	<b>26.066,98 €</b>	<b>1.829,00 €</b>	<b>-93,0%</b>	<b>-73,2%</b>
Juros e Rendimentos Similares Obtidos	0,00 €	0,00 €	0,00 €		0,00 €
Juros e Gastos Similares Suportados	0,00 €	0,00 €	0,00 €		0,00 €
<b>Resultado Antes de Impostos</b>	<b>6.836,00 €</b>	<b>26.066,98 €</b>	<b>1.829,00 €</b>	<b>-93,0%</b>	<b>-73,2%</b>
Impostos sobre o Rendimento do Período	-1.000,00 €	-1.000,00 €	-1.000,00 €	0,0%	0,0%
<b>Resultado Líquido</b>	<b>5.836,00 €</b>	<b>25.066,98 €</b>	<b>829,00 €</b>	<b>-96,7%</b>	<b>-85,8%</b>

Notas:

- i) O acréscimo de 30.920€ proposto em “Outras Receitas” decorre fundamentalmente da realização da Conferência do Porto (receita prevista de 16.000€) e à alteração do procedimento de faturação dos Selos de Qualidade APCC, que passarão a ser integralmente faturados às entidades auditadas pela APCC, que suportará os custos com os auditores (12.250€);
- ii) O aumento de 20.700€ proposto em “Fornecimentos e Serviços Externos – Gerais” justifica-se pelo pagamento aos auditores do Selo de Qualidade APCC (9.700€) e pelo pagamento da última tranche dos estudos encomendados em 2016 (20.000€, mais 10.000€ que a previsão orçamental de 2016 para estudos setoriais);
- iii) O volume adicional da rubrica “Gastos com Pessoal” justifica-se pelo recrutamento de uma nova colaboradora, não prevista no orçamento de 2016;
- iv) O acréscimo em “Outros Ganhos e Perdas” explica-se pela previsão de crescimento do valor de IVA não dedutível, função do aumento das receitas não relacionadas com a quotização.