
Relatório da Atividade e Contas 2018

SEDE:

Alameda Fernão Lopes,
16A - 7º - E4
1495 - 190 Algés

Tel.: +351 21 726 10 93
apcc@apcontactcenters.pt

Lisboa, fevereiro de 2019

Índice

INTRODUÇÃO	3
ESTUDOS E PROJETOS	3
NÚMERO DE ASSOCIADOS	4
IMAGEM DO SETOR	4
INICIATIVAS.....	5
CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC.....	6
RELAÇÕES COM OUTRAS ENTIDADES	7
RESULTADOS.....	7
PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS	7

INTRODUÇÃO

No decurso do ano de 2018 a APCC teve um significativo acréscimo de atividade, quer na relação com os seus Associados, quer no aumento da visibilidade do setor dos Contact Centers, quer na relação com entidades terceiras.

Mercê de uma gestão cuidada, foi possível melhorar a situação patrimonial da APCC sem pedir esforço adicional aos Associados, cuja quotização se mantém inalterada desde há anos.

Estão criadas as condições que nos asseguram a prossecução da atividade da APCC, no cumprimento dos seus objetivos de defesa intransigente do prestígio e importância desta indústria e de apoio a todas as iniciativas dos seus Associados.

ESTUDOS E PROJETOS

O ano de 2018 foi o primeiro ano de aplicação integral da nova metodologia auditoria de atribuição do Selo da Qualidade APCC.

A experiência decorrente desta atividade permite confirmar estarmos perante uma metodologia muito robusta e perfeitamente adequada à certificação de operações tão complexas e de contornos tão variados como são as operações de Contact Center.

Grande parte dos nossos Associados e mesmo Empresas não associadas, beneficiam hoje não apenas da comprovação de terem atingido um assinalável nível de desempenho nas suas operações como recebem, no relatório de auditoria um conjunto de recomendações e de oportunidades de melhoria visando a potenciação da sua excelência.

Também em 2018, pela primeira vez, a Certificação com o Selo da Qualidade APCC passou a ser critério obrigatório para candidatura aos Best Awards, atribuídos anualmente e entregues no Jantar de Encerramento da Conferência de Lisboa. Esta condicionante não fez diminuir o número de operações candidatas que atingiram em 2018 o número máximo de sempre.

A exemplo dos anos anteriores, foi também levada a cabo, com o apoio da KPMG Advisory – Consultores de Gestão, S. A., a edição 2018 do Estudo de

Caracterização e Benchmarking, que registou um número recorde 89 respostas, “apenas” mais 20 que no ano anterior.

Foi, assim, reforçada a representatividade dos resultados obtidos neste Estudo, que é a única ferramenta estatística fiável existente no nosso setor, estimando-se que a amostra respondente constitua 30% do universo total.

NÚMERO DE ASSOCIADOS

A representatividade de uma Associação expressa-se no número de membros que a integram. Essa é a condição que dita o peso das nossas intervenções junto de organismos e entidades, públicas e privadas e a relevância que merece em termos de órgãos de comunicação social e da opinião pública.

Pelo continuado esforço de promoção dos serviços da APCC e como reflexo do reconhecimento da importância da nossa atividade, registámos a adesão de 11 novos Membros, sendo em 31 de dezembro de 77 o número de Associados da APCC e sendo claro que estão em vias de se concretizarem mais adesões.

De registar que os novos Associados são das várias tipologias que já existiam no final de 2017: Outsourcers e seus Clientes, Empresas com Contact Center próprio e Empresas que desenvolvem e fornecem Soluções Tecnológicas, Consultoria e Equipamentos para o setor.

Estas novas adesões incluíram também Membros originários de outros países, que desenvolvem atividades nesta indústria em Portugal.

IMAGEM DO SETOR

Um dos fatores em que mais se sentiu a diferença entre o ano de 2018 e os anos mais recentes foi o assinalável incremento da presença da APCC e do setor na Comunicação Social.

Quase nunca retratado de uma forma justa e adequada ao que o setor realmente é, às condições em que de facto funciona e ao que representa para as Empresas que serve, para o Emprego e, em última análise, para a Economia Portuguesa, foi muito mais intensa a presença da APCC em artigos e entrevistas a jornais, revistas, rádio e televisão.

Sendo necessário fazer ainda mais, estão criadas as condições para que essa intensificação ocorra e para que estejam abertos os canais que permitam a difusão dos nossos pontos de vista, sempre que tal seja possível.

INICIATIVAS

Cumprindo o Plano de Atividades aprovado para o exercício, realizaram-se as seguintes atividades, promovidas ou participadas pela APCC:

- Prémios FORTIUS Portugal.

Em 2018 realizou-se a 2ª edição dos Prémios Fortius, Iniciativa da Altitude Software, com a ativa participação da APCC. A edição de 2018 teve ainda mais brilho que a edição pioneira, quer pelo número de participantes, quer pela elevada qualidade das suas candidaturas.

A Gala de encerramento realizou-se no dia 15 de março, na Associação Comercial de Lisboa.

- Semana Internacional dos Contact Centers.

Também a Semana Internacional dos Contact Centers, que a APCC dinamiza desde 2006, envolveu, em 2018, o maior número de participantes de sempre e registaram-se mais candidaturas ao concurso que foi iniciado em 2017.

A entrega dos prémios decorreu em 27 de setembro, no Festival GoContact, iniciativa deste Associado com a participação da APCC, que reuniu mais de 1.100 participantes, vindos de todo o país. O lema “Festival de todos e para todos” foi ainda mais real nesta 2ª edição do Festival.

- 3ª Conferência APCC Porto.

A terceira edição da Conferência APCC Porto, em 2018 sob o tema “Contact Centers: Crescimento e Inovação”, decorreu no dia 24 de outubro, uma vez mais no Hotel Porto Palácio.

A edição de 2018 foi a primeira em que o evento assumiu a dimensão de um dia inteiro, culminando com um jantar de encerramento, em modelo semelhante ao evento de Lisboa.

Estiveram presentes 250 participantes e a satisfação revelada no inquérito conduzido após a sua realização premeia todo o esforço organizativo realizado.

A abertura foi presidida por Ricardo Valente, Vereador da Câmara Municipal do Porto, em representação do Presidente da Edilidade e o encerramento por João Correia Neves, Secretário de Estado da Economia.

- Jantares-Debate

Em 2018 iniciou-se a prática da realização de Jantares-debate, eventos reservados exclusivamente a Associados e destinados a analisar e debater temas de importância e atualidade na nossa indústria.

O primeiro destes eventos realizou-se em 1 de fevereiro e o tema foi a nova regulamentação de proteção de dados. A moderação da sessão, muito concorrida e proveitosa, foi assegurada por Isabel Cruz, Secretária Geral da CNPD e por Daniel Reis, partner da PLMJ.

O segundo Jantar-debate realizou-se no dia 26 de novembro, sob o tema “Retenção de Talentos e Dificuldades de Recrutamento” e a moderação foi assegurada por Margarida Sousa Uva, da Deloitte, Manuel Alçada, da Happy Work e Rui Santos, da InPar

14ª CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC

A Conferência Internacional APCC continua a ser o evento de referência no panorama nacional da nossa indústria e tem lugar de relevo na agenda anual.

A edição de 2018 realizou-se em 4 de junho, no Centro de Congressos do Estoril, sob o tema “Contact Centers Challenge: What We Are and What We’ll Bbe”.

A presença de quase 500 participantes tornou este evento o maior jamais realizado pela APCC e foi grande o interesse com que foram acompanhadas todas as intervenções, quer pela relevância dos temas desenvolvidos, quer pela excelência dos oradores convidados, nacionais e estrangeiros.

A abertura da Conferência foi presidida por Carlos Carreiras, Presidente da Câmara Municipal de Cascais e o encerramento por Paulo Ferreira, Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, em representação do Primeiro-Ministro.

A cerimónia de entrega dos APCC Best Awards decorreu no final do Jantar de Gala que encerrou a Conferência e que se realizou no Hotel Palácio do Estoril.

RELAÇÕES COM OUTRAS ENTIDADES

Durante o ano de 2018 continuou a intensificar-se a colaboração com a CCP – Confederação do Comércio e Serviços, através da presença e participação ativa nos seus eventos e nos fóruns que organiza.

Esta colaboração culminou com o convite aceite para integrar a Direção da CCP.

Manteve-se também a proximidade com a AICEP, tendo a APCC em diversas oportunidades apoiado aquela agência em reuniões com entidades internacionais que procuram Portugal como destino dos seus investimentos.

No plano internacional, registou-se uma aproximação com a nossa congénere espanhola (AEERC), tendo a APCC estado presente na 10ª edição do Fortius Espanha e a Direção da AEERC representada ao mais alto nível na 2ª edição do FORTIUS Portugal.

RESULTADOS

Em 2018 a APCC continuou a seguir critérios de gestão prudente dos recursos, de forma a garantir a sua sustentabilidade e prossecução dos objetivos programáticos aprovados em Assembleia Geral.

Com o continuado apoio dos patrocinadores, indispensável à realização dos eventos e o significativo aumento do número de Associados, a APCC registou aumento de receitas, quer de “Quotização”, quer na rubrica “Outras receitas”, em ambos os casos ultrapassando o estabelecido no orçamento.

Com efeito, o acréscimo de receitas foi de 9,0% em relação ao orçamentado e de 13,6% relativamente à receita de 2017.

As contas apresentam, em 31 de dezembro de 2018, um resultado líquido de 20.898,56€.

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

A Direção da APCC propõe que o saldo da conta de Resultados Líquidos apurado no exercício, num montante de 20.898,56€, transite para a conta de Resultados Transitados.

A DIREÇÃO