

Plano de Atividades e Orçamento para 2022

**Proposta submetida à
Assembleia Geral Ordinária de
3 de dezembro de 2021**

1. INTRODUÇÃO

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.1. Associados

2.2. Imagem do Setor

2.3. Iniciativas

2.4. Relações com Outras Entidades

3. ORÇAMENTO

1. INTRODUÇÃO (1 de 2)

A APCC orienta a sua atividade pela defesa intransigente do importante Setor económico que representa, da sua imagem pública e dos interesses de todos e de cada um dos seus Associados.

As condições em que tem decorrido o ano de 2021, ainda de alguma forma marcadas pelas limitações impostas pela pandemia, tornou inviável a realização presencial da Conferência de maio e de mais um conjunto de atividades presenciais que caracterizavam a atuação da APCC.

O Plano de Atividades para 2022 é, naturalmente, marcado pela retoma desse conjunto de atividades, de que se destacam a realização de Conferências e Jantares-Debate, mas principalmente das inúmeras ações de interação com os Associados, promovendo iniciativas conjuntas ou apoiando as suas próprias iniciativas.

1. INTRODUÇÃO (2 de 2)

Apesar do aumento da notoriedade e da visível importância dos Contact Centers para o bom funcionamento de Empresas e Serviços Públicos, persiste a necessidade de defender esta Indústria das injustas críticas de que é frequentemente alvo.

A APCC vai manter o modelo de gestão seguido com sucesso nos últimos exercícios, em que todos os custos de estrutura e atividades associativas são suportados pelas receitas de quotização. Qualquer outra iniciativa deverá ter a sua sustentabilidade garantida por receitas próprias.

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.1 Associados (1 de 2)

Apesar da impossibilidade de manter a atividade normal da Associação em 2021, nomeadamente a não realização da Conferência de maio presencial, que proporciona as oportunidades de networking e de divulgação da APCC, não foi inviabilizado o atingimento dos objetivos de angariação de novos Associados, tal como foi fixado para 2021.

Com efeito, foi atingido o objetivo fixado para 2021, com a entrada de 20 novos Associados.

A APCC procurará, em 2022, conseguir 12 novos Associados, tentando manter a cadência de angariação dos últimos anos.

O aumento da representatividade da APCC será sempre um dos objetivos mais importantes da nossa atividade.

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.1 Associados (2 de 2)

Durante o ano de 2021 a APCC tinha como objetivo promover a revisão do Código de Conduta do Setor, adequando-o às exigências da grande evolução ocorrida na nossa Indústria desde que foi definido o texto atual, tal como consta no nosso site, através da criação do grupo das linhas vermelhas. Grupo este que devido à situação pandémica não pode evoluir nos trabalhos, tendo sido remarcada a retoma de trabalhos para 2022.

Visando contribuir para a dignificação da nossa Atividade e no seguimento das decisões do segundo Jantar-debate realizado em 2019, a APCC continuará a estabelecer parcerias com Associados do Setor em condições vantajosas para todos os Membros da APCC e para todos os Profissionais do Setor.

Em 2022 procuraremos relançar as Bolsas Talentum, iniciativa também prejudicada pela pandemia em 2020 e 2021.

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.2. Imagem do Setor (1 de 2)

No próximo ano, a APCC não abrandará o esforço de conseguir aumentar a visibilidade e o prestígio da nossa Indústria.

Será dada continuidade à cadência de presença da APCC nos media, a exemplo do que tem acontecido nos últimos anos, não só para divulgação de atividades da Associação e dos seus Associados, mas também sempre que seja necessário responder aos ataques usuais do críticos do nosso Setor.

Continuaremos a estabelecer contacto regular com os Associados, através do nosso site, da Newsletter mensal e de comunicações por mail, sempre que os temas o justifiquem.

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.2. Imagem do Setor (2 de 2)

O Plano de Comunicação da APCC para 2022 é o seguinte:

- **Divulgação das iniciativas mais importante da APCC, como as Conferências de Lisboa e do Porto, os Jantares-Debate, os Webinares, os prémios Fortius e a Semana Internacional dos Contact Centers;**
- **Publicitação das iniciativas conjuntas com Associados, de que se destacam os Prémios FORTIUS e o Festival da Semana Internacional dos Contact Centers;**
- **Difusão dos dados obtidos nos estudos promovidos pela APCC, especialmente o Estudo de Caracterização e Benchmarking e o Estudo de Dimensionamento do Setor;**
- **Promover em todas as ocasiões a importância económica desta Indústria para toda a Economia, como criador de Emprego e gerador de Exportações de Serviços e de Tecnologia.**

2. PLANO DE ATIVIDADES



2.3. Iniciativas (1 de 2)

A APCC propõe-se desenvolver em 2022 as iniciativas seguintes:

- **6ª edição dos Prémios FORTIUS, evento patrocinado em 2021 pela GoContact, com o apoio da AproCS e que se deverá realizar entre março e abril;**
- **19ª Conferência Internacional, em maio, no Centro de Congressos de Estoril, com a entrega dos APCC Best Awards no Jantar de Encerramento;**
- **Dinamização da Semana Internacional dos Contact Centers, de 10 a 17 de setembro e a realização da 6ª edição do Festival da Semana Internacional de Contact Centers, com entrega dos prémios do passatempo da Semana Internacional dos Contact Centers, no final de setembro que em 2021 aconteceu com o patrocínio da Talkdesk e da Happy Work;**
- **5ª Conferência APCC Porto, a realizar em outubro;**

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.3. Iniciativas (2 de 2)

- **Realização de, pelo menos, dois webinars e de dois Jantares-debate, sobre temas de atualidade e interesse geral para o Setor;**
- **Disponibilização de Bolsas de Formação a Colaboradores de Associados – Bolsas Talentum APCC;**
- **Apoio à conceção e implementação de formação de pós-graduação, em parceria com a Universidade;**
- **Aumento do número de operações certificadas com o Selo da Qualidade APCC, como ferramenta privilegiada de difusão de boas práticas.**

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.4. Relações com Outras Entidades

A APCC continuará a integrar a Direção da Confederação do Comércio e Serviços, participando em todas as suas iniciativas que tenham impacto no nosso Setor.

Em 2022 será feito um esforço de aproximação a Associações similares de vários países europeus, procurando criar intercâmbio das diferentes experiências vividas em cada país.

A APCC manifestará a sua disponibilidade para colaborar com Organismos Públicos relevantes para o desenvolvimento sustentado da nossa Indústria, como a AICEP, para ações que visem o aumento da nossa atividade exportadora e a atração de investimento estrangeiro.

A Associação procurará ser recebida sempre que estejam em causa os interesses do Setor junto dos Departamentos da Administração Pública com tutela em temas relevantes.

3. ORÇAMENTO

	1. Orçamento 2021	2. Previsão 2021	3. Orçamento 2022	Varição 3/2	Varição 3/1
Vendas e Serviços Prestados	323 245,00 €	320 320,00 €	341 245,00 €	6,5%	5,6%
- <i>Quotizações</i>	162 540,00 €	163 320,00 €	181 170,00 €	10,9%	11,5%
- <i>Outras receitas</i>	160 705,00 €	157 000,00 €	160 075,00 €	2,0%	-0,4%
Fornecimentos e Serviços Externos	-212 204,00 €	-187 000,00 €	-215 514,00 €	15,2%	1,6%
- <i>Gerais</i>	-77 254,00 €	-77 000,00 €	-86 314,00 €	12,1%	11,7%
- <i>Eventos</i>	-134 950,00 €	-110 000,00 €	-129 200,00 €	17,5%	-4,3%
Gastos com Pessoal	-94 637,00 €	-94 637,00 €	-109 239,00 €	15,4%	15,4%
Provisões	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
Outros Rendimentos e Ganhos	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
Outros Ganhos e Perdas	-13 795,00 €	-15 000,00 €	-14 722,00 €	-1,9%	6,7%
Resultado antes de Depreciações, Gastos de Financiamento e Impostos	2 609,00 €	23 683,00 €	1 770,00 €	-92,5%	-32,2%
Gastos / Reversões de Depreciação e de Amortização	-800,00 €	-500,00 €	-465,00 €	-7,0%	-41,9%
Resultado Operacional	1 809,00 €	23 183,00 €	1 305,00 €	-94,4%	-27,9%
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	1 809,00 €	23 183,00 €	1 305,00 €	-94,4%	-27,9%
Impostos sobre o Rendimento do Período	-400,00 €	-400,00 €	-400,00 €	0,0%	0,0%
Resultado Líquido	1 409,00 €	22 783,00 €	905,00 €	-96,0%	-35,8%