

# Plano de Atividades e Orçamento para 2023

**Proposta submetida à  
Assembleia Geral Ordinária de  
11 de novembro de 2022**

# **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



**Os objetivos primeiros da APCC continuam a ser os mesmos que presidiram à sua criação: defender intransigentemente o prestígio e a reputação desta Indústria, das suas Empresas e dos seus Colaboradores e contribuir decisivamente para o crescimento sustentado do Setor.**

**Ultrapassadas as significativas restrições que a pandemia impôs à sua atividade normal, nos anos de 2020 a 2022, a APCC vai retomar a normalidade do padrão de atividade a que habituou os seu Associados, baseado na proximidade e na disponibilidade para apoiar as suas iniciativas.**

**O Orçamento para 2023 mantém a filosofia de suporte aos Orçamentos anteriores, assegurando a cobertura dos seus custos de estrutura com as receitas de quotização e procurando a autossustentação de quaisquer iniciativas e eventos, através de receitas próprias.**

## **2. PLANO DE ATIVIDADES**

### **2.1 Associados**

**Estando perto de ser atingido o objetivo fixado para o número de Associados em 2022, a APCC continuará a desenvolver esforços para aumentar a sua representatividade nesta Indústria, nos vários segmentos de atividade que a integram: Outsourcers, Empresas com Contact Center com gestão própria ou em outsourcing, Tecnológicas, Consultoras e Fornecedores de Equipamentos.**

**Fixa-se em 12 novos Associados o acréscimo mínimo que se pretende atingir em 2023, sem prejuízo de se procurar exceder esse objetivo.**

**Para além dos benefícios exclusivos dos Associados, como as condições especiais de acesso às Conferências e eventos restritos, a APCC continuará a apoiar as iniciativas dos seus Associados, participando e divulgando a sua realização.**

**Em 2023 continuarão a ser desenvolvidos os Planos de Benefícios para Profissionais do Setor, em parceria com Associados e atribuídas as Bolsas Talentum.**

## **2. PLANO DE ATIVIDADES**

### **2.2. Imagem do Setor**

**A APCC desenvolverá, ao longo do ano de 2023, um ambicioso plano de comunicação visando o reforço da imagem do Setor, a demonstração da sua importância para a Economia e para o Emprego, o crescente peso das exportações na atividade e a qualificação dos seus Recursos Humanos.**

**Procurar-se-á também ter uma presença mais frequente nos media, sempre que tal se proporcione e, fundamentalmente, na divulgação dos principais eventos da APCC, sempre suportada por press releases.**

**Também continuará a ser dada a maior atenção à comunicação interna, quer pela divulgação mensal da Newsletter, quer pelo envio de mails com comunicações de interesse geral para os Associados, designadamente as que envolvam temas económicos e fiscais e de legislação com impacto no Setor, nacional ou comunitária.**

## **2. PLANO DE ATIVIDADES**

### **2.3. Iniciativas (1 de 2)**

**A APCC propõe-se desenvolver em 2023 as iniciativas seguintes:**

- 7ª edição dos Prémios FORTIUS, que se deverá realizar entre março e abril;**
- 20ª Conferência Internacional, dia 17 de 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 7ª 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;**
- 6ª Conferência Internacional APCC Porto, a realizar em outubro;**

## **2. PLANO DE ATIVIDADES**

### **2.3. Iniciativas (2 de 2)**

- **Realização de webinars e de Jantares-debate, sobre temas de atualidade e interesse geral para a Indústria;**
- **Realização da edição 2023 do Estudo de Caracterização e Benchmarking do Setor dos Contact Centers;**
- **Apoio à conceção e implementação de formação de pós-graduação, em parceria com Universidades;**
- **Revisão e atualização da matriz de auditoria do Selo da Qualidade APCC, ferramenta privilegiada de difusão de boas práticas e aumento do número de operações certificadas.**
- **Dado as instalações da APCC serem insuficientes para as necessidades e tendo em conta a volatilidade do mercado de arrendamento, procurar-se-á avançar para a aquisição de instalações, se for economicamente vantajoso.**

## **2. PLANO DE ATIVIDADES**

### **2.4. Relações com Outras Entidades**

**A APCC continua a integrar a Direção da Confederação do Comércio e Serviços e o seu Conselho Geral, participando em todas as suas iniciativas que tenham impacto, direto ou indireto, no nosso Setor.**

**No seguimento de contactos que ocorrerão ainda antes do final do corrente mês, em 2023 será feita uma aproximação a Associações similares de vários países europeus, com o objetivo de partilha das diferentes experiências e especificidades de cada país.**

**Continuaremos, em 2023, em contacto permanente com os titulares das áreas de Governo relevantes para a nossa Indústria, com destaque para a Secretaria de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, Secretaria de Estado do Desenvolvimento Regional, Secretaria de Estado do Emprego, Secretaria de Estado da Economia, Autarquias Locais e Organismos como a AICEP, procurando sempre defender o interesse dos nossos Associados.**

# 3. ORÇAMENTO PARA 2023

	1. Orçamento 2022	2. Previsão 2022	3. Orçamento 2023	Varição 3/2	Varição 3/1
Vendas e Serviços Prestados	341 245,00 €	348 381,00 €	366 410,00 €	5,2%	7,4%
- Quotizações	181 170,00 €	181 170,00 €	190 170,00 €	5,0%	5,0%
- Outras receitas	160 075,00 €	167 211,00 €	176 240,00 €	5,4%	10,1%
Fornecimentos e Serviços Externos	-215 514,00 €	-195 186,00 €	-229 254,00 €	17,5%	6,4%
- Gerais	-86 314,00 €	-85 509,00 €	-100 054,00 €	17,0%	15,9%
- Eventos	-129 200,00 €	-109 677,00 €	-129 200,00 €	17,8%	0,0%
Gastos com Pessoal	-109 239,00 €	-112 384,00 €	-121 435,00 €	8,1%	11,2%
Provisões	0,00 €	450,00 €	0,00 €	-100,0%	
Outros Rendimentos e Ganhos	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
Outros Ganhos e Perdas	-14 722,00 €	-14 525,00 €	-14 317,00 €	-1,4%	-2,8%
<b>Resultado antes de Depreciações, Gastos de Financiamento e Impostos</b>	<b>1 770,00 €</b>	<b>26 736,00 €</b>	<b>1 404,00 €</b>	<b>-94,7%</b>	<b>-20,7%</b>
Gastos / Reversões de Depreciação e de Amortização	-465,00 €	0,00 €	-465,00 €		0,0%
<b>Resultado Operacional</b>	<b>1 305,00 €</b>	<b>26 736,00 €</b>	<b>939,00 €</b>	<b>-96,5%</b>	<b>-28,0%</b>
Juros e Rendimentos Similares Obtidos	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
Juros e Gastos Similares Suportados	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
<b>Resultado Antes de Impostos</b>	<b>1 305,00 €</b>	<b>26 736,00 €</b>	<b>939,00 €</b>	<b>-96,5%</b>	<b>-28,0%</b>
Impostos sobre o Rendimento do Período	-400,00 €	-400,00 €	-400,00 €	0,0%	0,0%
<b>Resultado Líquido</b>	<b>905,00 €</b>	<b>26 336,00 €</b>	<b>539,00 €</b>	<b>-98,0%</b>	<b>-40,4%</b>