

---

## **Relatório de Atividade e Contas 2020**

**SEDE:**

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

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

**Lisboa, fevereiro de 2021**

---

## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                          | <b>3</b>  |
| <b>ESTUDOS E PROJETOS .....</b>                  | <b>3</b>  |
| <b>NÚMERO DE ASSOCIADOS .....</b>                | <b>4</b>  |
| <b>IMAGEM DO SETOR .....</b>                     | <b>5</b>  |
| <b>INICIATIVAS.....</b>                          | <b>5</b>  |
| • <b>CONFERÊNCIAS APCC .....</b>                 | <b>5</b>  |
| <b>RELAÇÕES COM OUTRAS ENTIDADES .....</b>       | <b>8</b>  |
| <b>RESULTADOS.....</b>                           | <b>9</b>  |
| <b>PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS .....</b> | <b>10</b> |

## INTRODUÇÃO

O ano de 2020 foi, sem qualquer dúvida, diferente de todos os anos de existência da APCC. Marcado, logo no seu início, pelo aparecimento da pandemia covid 19, trouxe, em Portugal e no mundo, enormes alterações ao nosso dia-a-dia e a perspetiva de uma crise económica e social de contornos ainda não totalmente conhecidos, mas de dimensão seguramente grave.

Para a nossa Indústria, em Portugal, o ano de 2020 fica marcado pela forma notável como foi enfrentada a crise pandémica e o sucesso com que se ultrapassaram todas as dificuldades, assegurando a segurança e saúde de todos os Colaboradores, mantendo níveis elevados de eficácia.

Antes de ter sido determinada pelo Governo a obrigatoriedade do teletrabalho, para todas as atividades em que tal é possível, já 90% dos Colaboradores estavam a trabalhar a partir de suas casas.

E se parece intuitivo que, no nosso Setor, o teletrabalho é possível, conhecemos bem as dificuldades que envolveu a sua concretização, o esforço das Tecnológicas em assegurar as condições necessárias, não apenas para cada Agente operar a partir de sua casa como se estivesse no Contact Center, mas também para assegurar a necessária Supervisão e a segurança de dados.

Tudo o que foi realizado teve custos, em alguns casos relevantes, em tecnologia, em equipamentos, em mobiliário até, mas o sucesso obtido é um motivo de orgulho para uma Atividade que soube estar à altura das exigências do momento, fazendo face a fluxos crescentes de tráfego, não só não reduzindo, como aumentando mesmo o número dos seus Colaboradores.

A atividade da APCC foi marcada, inevitavelmente, pela pandemia em que estamos a viver, que impediu parte significativa do nosso funcionamento normal. Foi necessário adaptar algumas das nossas ações habituais, evitar outras e criar novos eventos para manter o contacto com os nossos Associados e continuar a cumprir a missão da APCC: apoiar o desenvolvimento sustentado do mercado de Contact Centers em Portugal.

## ESTUDOS E PROJETOS

A edição de 2020 do Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade de Contact Centers em Portugal só foi divulgado em novembro, apesar de a recolha de informação ter ocorrido no início do ano. O motivo deste atraso foi a não realização da Conferência em maio, evento em que habitualmente se

divulga este importante instrumento de informação estatística sobre a nossa Indústria.

A edição de 2020 do Estudo superou todos os registos de anos anteriores, tendo sido recolhida informação sobre **722 linhas de atendimento**, que comparam com o máximo anterior de 143, registado em 2019.

A representatividade da amostra constituída pelas operações respondentes, continua a crescer, atingindo já quase 42% do universo total, o que garante a este nosso Estudo uma importância incomparável para o conhecimento do mercado de Contact Centers em Portugal.

Durante o ano, a APCC divulgou também os dados da Central de Balanços do Banco de Portugal, para o nosso Setor, fonte importante de informação, ainda que restrita ao universo das Empresas de Outsourcing.

As auditorias para atribuição do Selo da Qualidade APCC, bem como as visitas de acompanhamento das certificações trienais atribuídas, realizaram-se em condições de normalidade, embora as metodologias tenham sido adaptadas às condicionantes colocadas pelo Covid 19.

Foi, assim, possível recolher informação atualizada sobre o conjunto de KPI's que dão acesso à atribuição dos APCC Best Awards, com a reformulação introduzida em 2019.

Para além da concessão do Selo da Qualidade, comprovativo do elevado nível de desempenho das suas Operações, as Empresas certificadas puderam definir planos de melhoria com base no conjunto de recomendações incluídas nos relatórios de auditoria da Bureau Veritas.

## NÚMERO DE ASSOCIADOS

A tarefa de angariação de novos Associados, importantíssima para assegurar o crescimento da representatividade da APCC, foi claramente uma das vítimas das condicionantes criadas pela pandemia.

Apesar dos esforços para manter um contacto permanente com as Empresas do Setor, a ausência de eventos presenciais e de networking direto, permitiu apenas garantir a manutenção do atuais Associados. Sem esses eventos, momentos privilegiados de angariação nos anos anteriores, tornou-se difícil essa tarefa.

Deste modo, em 31 de dezembro de 2020 a APCC contava com 92 Associados, apenas mais um do que no final do ano anterior.

## IMAGEM DO SETOR

Embora tenham existido menos solicitações para entrevistas presenciais, devido à Covid 19, a APCC manteve uma presença regular nos Órgãos de Comunicação Social durante o ano de 2020.

Em todas as ocasiões foi feita a defesa da imagem dos Setor, sempre alvo de ataques injustificados e a divulgação do conjunto de medidas adotadas, quer no que toca à segurança e saúde dos Colaboradores, quer no que respeita aos notáveis níveis de desempenho, qualitativos e quantitativos.

Num enquadramento económico e social profundamente negativo no País, tivemos a oportunidade de divulgar os esforços do Setor para acolher o aumento de tráfego, ocorrido principalmente na primeira fase da pandemia e o facto de, num ambiente geral de aumento de desemprego e de aumento do lay-off, o nosso Setor ter continuado a recrutar para fazer face aos aumentos de tráfego.

Para além da presença, para o exterior, nos Órgãos de Informação, a APCC continuou a manter contacto com os seus Associados e com o Setor, através do seu site, permanentemente atualizado, e da edição mensal da Newsletter. Manteve-se a prática de comunicar também por e-mail com os Associados, sempre que as circunstâncias o justificaram.

## INICIATIVAS

Como atrás se refere, a situação pandémica afetou consideravelmente as atividades da APCC, previstas no Plano de Atividades e Orçamento para 2020, aprovado em Assembleia Geral, inibindo algumas iniciativas e obrigando a alterações no modo de outras:

- Conferências APCC

Não foi possível realizar, em maio, a 16ª Conferência Internacional APCC, como estava programado.

As sucessivas incidências da situação pandémica em Portugal levaram a sucessivos aditamentos até ter ficado definitivamente claro que o evento não poderia realizar-se em formato presencial.

A APCC optou por realizar a sua 16ª Conferência Internacional em formato totalmente remoto, nos dias 10 e 11 de novembro, sob o tema “Contact Centers 2020: Sailing Safely Through Troubled Waters”. O evento contou com stands virtuais dos Patrocinadores, para promover algum networking com os participantes

A Conferência teve a intervenção de um conjunto de individualidades, representantes de alguns dos principais players da nossa Indústria, em Portugal e a presença de Oradores de outros países, permitindo aos participantes uma visão das principais transformações que o Setor teve de levar a cabo e a comparação com outras realidades na Europa.

Na abertura foi lida uma importante mensagem enviada por Sua Excelência o Senhor Presidente da República, em que é destacado o relevante papel desempenhado pelo Setor face à pandemia.

O encerramento foi presidido pelo Eng.º João Torres, Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, em representação do Senhor Primeiro Ministro.

Não pretendendo substituir um evento presencial com a relevância das nossas Conferências anuais, quer no número de participantes, quer nas oportunidades de networking que permite, a 16ª Conferência APCC, neste formato digital, teve 413 participantes, número razoável, ainda que modesto quando comparado com os 539 conferencistas da edição presencial de 2019.

Realizado inquérito de satisfação dos participantes, o resultado revelou uma avaliação média de 91%.

Também não se realizou a edição 2020 da Conferência APCC Porto, que decorre habitualmente em outubro.

Não tendo sido possível realizar um evento presencial, também não ocorreu o Jantar de Encerramento, durante o qual são sempre entregues os APCC Best Awards. O anúncio dos vencedores verificou-se, no dia 12 de novembro, durante um webinar realizado especificamente para esse efeito, tendo os respetivos troféus sido enviados, por portador, a cada um dos vencedores.

- Webinares APCC.

Não sendo possível levar a cabo as iniciativas de contacto direto com os Associados, previstas no Plano de Atividades, tais como Conferências ou Jantares-debate, a APCC optou por realizar um conjunto de oito webinares temáticos, que tiveram um total superior a 2700 participantes.

Estes webinares tiveram o objetivo de abordar, nas suas várias vertentes, os desafios colocados à Indústria pela situação pandémica e foram os seguintes:

5 de maio: “Retorno ao Trabalho: Regras, Cuidados, Inovações Operacionais e Boas Práticas”, com o apoio da Talkdesk;

19 de maio: “Teletrabalho nos Contact Centers: Desafios para a Supervisão e Gestão de Operações”, com o apoio da Collab;

2 de junho: “Procedimentos dos Contact Centers nesta Fase de Contingência: Que Impacto nas Relações entre Empresas e Clientes”, com o apoio da GoContact;

18 de junho: “O Impacto da Pandemia no Atendimento a Clientes, nos Contact Centers da Banca e Seguros”, com o apoio da Altitude;

14 de julho: “A Gestão de Recursos Humanos nos Contact Centers perante a Covid 19”, com o apoio da Grupês;

29 de julho: “As Soluções dos Consultores para os Desafios dos Contact Centers em Teletrabalho”, com o apoio da GMtel;

22 de setembro: “O que as Tecnológicas Esperam, e Preparam, para o Novo Normal nos Contact Centers”, com o apoio da Bureau Veritas;

26 de novembro: “O Nearshoring nos Contact Centers em Portugal – Momento Atual e Perspetivas Futuras”, com o apoio da Happy Work.

- Prémios FORTIUS Portugal

Também a edição 2020 dos Prémios Fortius, no seu 4º ano de realização, Iniciativa da Altitude Software, com a participação da APCC e da APROCS, foi bem diferente das edições anteriores.

As regras de distanciamento e as limitações à realização de grandes eventos em espaços fechados, tornaram inviável a Gala de Encerramento do processo de apuramento de vencedores.

Ainda assim, foi possível realizar, no dia 24 de setembro, um evento de dimensão mais reduzida, ao ar livre, no Espaço Restelo, no qual foram entregues os troféus aos vencedores distinguidos em 2020, nas

categorias “Melhor Agente”, “Melhor Supervisor” e “Melhor Responsável de Contact Center”.

Tal como nas edições anteriores, as candidaturas apresentadas revelaram um nível de qualidade muito elevado e demonstram o grande empenho das Empresas participantes.

- **Semana Internacional dos Contact Centers**

A Semana Internacional dos Contact Centers é uma iniciativa que a APCC dinamiza desde 2005, a exemplo do que se verifica em vários países europeus, realizando-se sempre entre 10 e 17 de setembro.

A edição de 2020 foi muito influenciada pela situação de teletrabalho em que se encontravam quase todos os Colaboradores das Empresas participantes.

Ainda assim, foi possível realizarem inúmeras ações, mantendo o espírito de uma iniciativa em que se pretende demonstrar a qualidade do ambiente de trabalho envolvendo os Colaboradores dos Contact Centers.

Pelas condicionantes da pandemia, não foi possível realizar o Festival GoContact, grande evento que culmina a Semana Internacional dos Contact Centers e no qual são entregues os prémios que distinguem as melhores iniciativas.

Foi, no entanto, realizado o passatempo da Semana Internacional dos Contact Centers e anunciados os vencedores, num evento online realizado no dia 30 de setembro, com o apoio da GoContact.

- **Bolsas Talentum**

Apesar de abertas as inscrições, não foram apresentadas candidaturas às Bolsas Talentum, motivo pelo qual não foram atribuídas em 2020.

## **RELAÇÕES COM OUTRAS ENTIDADES**

Durante o ano de 2020 a APCC continuou a ter participação ativa nas atividades da CCP – Confederação do Comércio e Serviços, em eventos, fóruns e reuniões formais.

A APCC continua a ter um representante na Direção da CCP.

No plano internacional, mantem-se relações de proximidade com a AEERC – Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes.

Estabeleceu-se contacto com a Federação Europeia do Setor, procurando a aproximação a várias Associações de outros países europeus, para intercâmbio de experiências e partilha de boas práticas.

## RESULTADOS

Em 2020 a APCC apresenta um resultado positivo, resultante da manutenção de uma gestão prudente de recursos.

Este resultado é superior ao de 2019 devido, por um lado, à redução de custos com Recursos Humanos, por ter sido adiada para o início de 2021 a contratação da nova Coordenadora, repondo assim a estrutura base do staff da APCC.

Também concorreu para esse resultado positivo os excelentes resultados da 16ª Conferência Internacional APCC, em que as receitas de patrocínio excederam as expectativas, enquanto se mantiveram os custos prudentemente abaixo do previsto.

Apesar dos bons resultados obtidos, verificou-se uma redução do volume de receitas, quer em relação a 2019, quer em relação ao Orçamento para 2020, devido à não realização das duas Conferências anuais da APCC e ao não aumento programado do número de Associados.

Com efeito, o decréscimo de receitas foi de 30% em relação ao ano anterior.

As contas apresentam, em 31 de dezembro de 2020, um resultado líquido de 51.323,26€.

Os resultados obtidos vão permitir à APCC realizar, em 2021, tal como referido no Plano de Atividades, um grande Estudo de Dimensionamento do Setor em Portugal, cujos resultados serão disponibilizados gratuitamente a todos os Membros, este Estudo constituirá uma base de conhecimento de todo o Setor. Também serão atribuídas as Bolsas Talentum a Colaboradores de Empresas Associadas.

## **PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS**

A Direção da APCC propõe que o saldo da conta de Resultados Líquidos apurado no exercício, num montante de 51.323,26€, transite para a conta de Resultados Transitados.

A DIREÇÃO