Relatório da Atividade e Contas 2021

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

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

Lisboa, março de 2022

Índice

INTRODUÇÃO 3

ESTUDOS E PROJETOS 4

NÚMERO DE ASSOCIADOS 5

IMAGEM DO SETOR 5

INICIATIVAS 6

- CONFERÊNCIAS APCC 6

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL 9

RESULTADOS 9

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS 10

INTRODUÇÃO

Depois de um ano de 2020 totalmente atípico, quer quanto à atividade da APCC, quer no que respeita à globalidade do Setor e à Sociedade no seu todo, 2021 iniciou-se sob a expectativa de um progressivo retorno a uma normalidade cada vez menos marcada pelas vicissitudes da pandemia.

Embora com alguns avanços e recuos, principalmente no primeiro trimestre e já no final do ano, foi possível, com efeito, realizar alguns eventos presenciais, mesmo que sem a extensão dos que caracterizaram a ação da APCC até 2019.

Deste modo, embora não tenha sido retomada a organização da Conferência no Porto, não se tenham organizado Jantares-debate e a Conferência de Maio tenha sido em modo totalmente remoto, voltámos a poder realizar os Prémios Fortius, o Festival da Semana Internacional dos Contact Centers e uma Conferência híbrida de presencial e remoto, em novembro.

A nossa Indústria manteve, em 2021, o trajeto de crescimento que a tem caracterizado nas últimas duas décadas, claramente potenciado nos últimos dois anos pela excelente reação a todos os fatores de pressão na procura dos seus serviços por parte da Economia. E os Contact Centers nacionais corresponderam, por inteiro, às expectativas, na qualidade e na quantidade dos serviços prestados.

A APCC procurou manter um contacto permanente com os seus Associados, divulgando toda a informação relevante para o Setor e dando também divulgação às suas iniciativas e sucessos.

Num tempo ainda difícil e com desafios e restrições evidentes, a APCC procurou estar sempre à altura das exigências dos seus Associados.

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 2021 do Estudo de Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade de Contact Centers em Portugal teve a sua divulgação em maio, durante a 17ª Conferência, ficando logo disponível no site, inicialmente em versão portuguesa e pouco depois a sua tradução em inglês. Ainda assim, dado o caráter remoto desse evento, a distribuição da brochura pelos Associados só ocorreu durante a Conferência de novembro.

Uma vez mais foi com grande satisfação que verificámos ter sido possível ultrapassar o registo já excelente da edição de 2020, ao ter sido recolhida informação sobre **932 linhas de atendimento**.

A representatividade da amostra constituída pelas operações respondentes, continua a representar mais de 40% do universo total, o que confere a este nosso Estudo uma importância incontornável para o conhecimento do Setor de Contact Centers em Portugal, designadamente dos seus principais indicadores.

A APCC decidiu também neste ano realizar uma atualização do Estudo de Dimensionamento do Setor realizado em 2017, cuja apresentação foi feita no decurso da 18ª Conferência APCC, em novembro.

Este Estudo permitiu conhecer a realidade presente do Setor, designadamente ao nível do número de Operações (2.276) e de Colaboradores (103.674) e os principais dados económicos que caracterizam a atividade dos Outsourcers: 1.375 milhões de euros de faturação, 51,6% em exportação de serviços.

Tal como em anos anteriores, a APCC divulgou 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 que se identificam com o CAE 82200.

As auditorias para atribuição do Selo da Qualidade APCC, bem como as visitas de acompanhamento das certificações trienais atribuídas, realizaram-se em condições de relativa normalidade, tendo as metodologias sido adaptadas às condicionantes impostas pelas medidas de combate à pandemia.

Quer nas auditorias de atribuição, quer nas visitas de acompanhamento foram recolhidos dados sobre o conjunto de KPI's que integram a atribuição dos APCC Best Awards.

Para além de obterem o Selo da Qualidade, comprovativo do elevado nível de desempenho das suas Operações, as Empresas certificadas puderam definir planos de melhoria com base nos conjuntos de recomendações elencadas nos relatórios de auditoria.

NÚMERO DE ASSOCIADOS

Ultrapassadas as enormes condicionantes à atividade de angariação, sentidas em 2020, neste ano foi possível retomar a tarefa de angariação de novos Associados, fator decisivo para garantir representatividade a uma Associação de Setor, como a APCC.

Embora não tenhamos tido tantos eventos presenciais e oportunidades de contacto como em 2019, que proporcionavam mais oportunidades de networking, foi possível ver crescer o número efetivo de Associados até aos 102, mais 10 que os que se registavam no início do ano.

Para o sucesso desta importante tarefa muito contribuiu também a contratação de uma nova Coordenadora, o que permitiu repor a dimensão do staff de apoio da APCC.

IMAGEM DO SETOR

A defesa da imagem e do prestígio do nosso Setor continuou a ser um dos aspetos fulcrais da ação da APCC.

Em 2021 foi possível retomar a regularidade dos contactos com os media, tendo sido várias as entrevistas que nos foram solicitadas.

Neste ano foram produzidas 14 press releases, sempre que ocorreram importantes eventos ou circunstâncias relevantes para o Setor, que deram lugar a 78 notícias nos media.

O compromisso da nossa Indústria em satisfazer as solicitações da Economia, com mais serviços, garantindo sempre desempenhos de excelência foram sempre enaltecidas nos nossos contactos com os media e com a Tutela.

Parece claro que existe hoje, na opinião pública, nos media e nos organismos da Administração Pública, nacional e local, uma consciência mais clara da importância do Setor para o Emprego, para a Economia e para as Exportações.

E esta Indústria cresceu num clima económico geral globalmente recessivo.

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 das Newsletters. Manteve-se a prática de comunicar também por e-mail com os Associados, sempre que as circunstâncias o justificaram.

INICIATIVAS

Tal como referimos na Introdução, em 2021 foi possível, ainda que parcialmente, retomar a realização de atividades regulares da APCC, tal como previsto no Plano de Atividades e Orçamento para 2021, aprovado em Assembleia Geral:

- Conferências APCC

Devido ao conjunto de regras limitativas de atividades, no quadro das medidas de combate à pandemia, não foi possível realizar, em maio, em formato presencial, a 17ª Conferência Internacional APCC, como estava previsto no Plano de Atividades.

A APCC optou por realizar a sua 17ª Conferência Internacional em formato totalmente remoto, nos dias 26 e 27 de maio, sob o tema "Contact Centers 2021: How Much Have We Changed? How Different Will We Become?". Tal como no evento de 2020, contámos 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.

A abertura foi presidida por Pedro Miranda, Presidente da Direção da APCC.

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.

Esta Conferência contou com mais de 400 participantes.

Realizado inquérito de satisfação dos participantes, o resultado revelou que 94,2% dos participantes deram avaliação positiva ao evento.

Ultrapassadas quase integralmente as limitações colocadas à realização de eventos, a APCC levou a cabo a sua 18ª Conferência Internacional, em formato híbrido, presencial e remoto, no dia 24 de novembro, no Hotel Cascais Miragem, com difusão por streaming, sob o tema: "Contact Centers Portugal: From Important to Indispensable".

O evento tinha uma área de exposição, para os Patrocinadores e o acesso remoto contava também com stands virtuais.

A Conferência teve a intervenção de um conjunto de personalidades, nacionais e estrangeiras, de grande relevo para a nossa Indústria, que deram o seu testemunho sobre temas da atualidade, destacando a importância do Setor para a Economia e as últimas novidades sobre Tecnologia.

A abertura foi presidida por Pedro Miranda, Presidente da Direção da APCC.

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

Esta Conferência contou com mais de 470 participantes, cerca de 300 dos quais presentes no Hotel Cascais Miragem.

Realizado inquérito de satisfação dos participantes, o resultado revelou que as avaliações positivas do evento foram de 98%, na versão presencial e de 93,7% na versão remota.

Devida à realização desta Conferência, a edição 2021 da Conferência APCC Porto não aconteceu e que esperamos volte a ter lugar em 2022.

Foi assim possível voltar a realizar o Jantar de Encerramento, durante o qual foram entregues os APCC Best Awards.

- Webinares APCC e Jantares-debate.

  Com a retoma de alguma normalidade nos contactos com os Associados e com a realização de eventos ao longo do ano, apenas foi necessário organizar um webinar em 2021, no dia 24 de março.

  O tema escolhido foi "A Legislação Laboral e os Desafios do Teletrabalho". Contámos com a participação de Miguel Cabrita, Secretário de Estado Adjunto, do Trabalho e da Formação Profissional, João Vieira Lopes, Presidente da Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, Manuel Carvalho da Silva, Coordenador do Laboratório Colaborativo para o Trabalho, Emprego e Proteção Social, Rui Henriques, Presidente da Mesa da Assembleia Geral da APCC, José Francisco

Rodriguez, Presidente da Asociación Española de Expertos en la Relación com Clientes e Graça Quintas, Head of Employment Law da SMFC e Associados.

Este webinar contou com mais de 500 participantes.

Não estando ainda criadas as necessárias condições, não se realizaram Jantares-debate em 2021.

- Prémios FORTIUS Portugal

  Realizou-se no dia 22 de setembro, na Estufa Real, Jardim Botânico da Ajuda, a Gala de proclamação dos vencedores da 5ª edição dos Prémios Fortius, importante iniciativa da APCC, com o apoio da AproCS e com o patrocínio da GoContact, com cerca de 150 participantes. Que visa distinguir os melhores entre os melhores Profissionais da nossa Indústria.

  Tal como nas edições anteriores, as candidaturas apresentadas às categorias de "Melhor Agente", "Melhor Supervisor", e "Melhor Responsável de Contact Center" 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.

  Na edição de 2021, apesar das muitas operações quase totalmente em teletrabalho, foi possível realizarem-se inúmeras iniciativas, mantendo o espírito de uma celebração em que se pretende demonstrar a qualidade do ambiente de trabalho envolvendo os Colaboradores dos Contact Centers.

  Não obstante as muitas condicionantes, foi possível realizar o Festival de Semana Internacional dos Contact Centers, no dia 29 de setembro, na Baía dos Golfinhos, em Caxias. No decurso do evento, organizado pela APCC com o patrocínio da Talkdesk e da Happy Work, foram entregues os prémios que distinguiram as melhores iniciativas.

  Estiveram presentes 350 Colaboradores da nossa Indústria.

- Bolsas Talentum

  Apesar de abertas as inscrições, não foram apresentadas candidaturas às Bolsas Talentum, motivo pelo qual não foram atribuídas em 2021.

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

Durante o ano de 2021 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, mantêm-se relações de grande proximidade com a AEERC – Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes.

Durante o ano de 2021 foram frequentes as interações com a Tutela, designadamente sobre as alterações ao quadro da legislação laboral, relativamente ao teletrabalho.

Numa fase em que estavam em apreciação na Assembleia da República várias propostas legislativas sobre o teletrabalho, a APCC esteve numa audição na Assembleia da República, com o Grupo de Trabalho – Teletrabalho, realizada em 7 de julho. Naquela ocasião, teve o ensejo de apresentar os pontos de vista das Empresas do Setor, de acordo com a prévia consulta realizada.

RESULTADOS

Em 2021 a APCC apresenta um resultado positivo, resultante da manutenção de uma gestão prudente de recursos, em linha com o que acontece desde há alguns exercícios.

Concorreram para esse resultado positivo os excelentes resultados das Conferências APCC, em que as receitas de patrocínio excederam as expectativas, enquanto se mantiveram os custos prudentemente abaixo do previsto.

As contas apresentam, em 31 de dezembro de 2021, um resultado líquido de 37.333,33€.

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

A Direção da APCC propõe que o saldo da conta de Resultados Líquidos apurado no exercício, num montante de 37.333,33€, transite para a conta de Resultados Transitados.

A DIREÇÃO