
Relatório da Atividade e Contas 2019

SEDE:

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

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

Lisboa, fevereiro de 2020

Índice

INTRODUÇÃO	3
ESTUDOS E PROJETOS	3
NÚMERO DE ASSOCIADOS	4
IMAGEM DO SETOR	4
INICIATIVAS	5
CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC	5
RELAÇÕES COM OUTRAS ENTIDADES	7
RESULTADOS	8
PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS	8

INTRODUÇÃO

Durante o ano de 2019 a APCC manteve a tendência crescente do nível de atividade. Esta tendência verificou-se pela intensificação da relação com os seus Associados e pela grande visibilidade da nossa atividade nos órgãos de informação.

A APCC continua a gerir os seus recursos de forma cuidada, procurando aumentar a sua representatividade e evitando o aumento de quotizações dos seus Associados. Só assim é possível assegurar a continuação do cumprimento dos seus objetivos de afirmação do prestígio e relevância do nosso setor, mantendo sempre a mesma disponibilidade para apoiar as iniciativas dos nossos Associados sempre que solicitado.

ESTUDOS E PROJETOS

Pelo primeiro ano a Associação levou a cabo o Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade de Contact Centers em Portugal com o apoio da everis.

Para além da alteração da empresa que nos presta este serviço, foi feita uma revisão de conteúdo e formato que permitiu a introdução de melhoramentos da análise, tratamento e apresentação.

A edição do Estudo de Caracterização e Benchmarking 2019 registou o maior número de resposta de sempre **143 respostas**, mais 54 que no ano anterior.

A representatividade da amostra constituída pelas operações respondentes, cresceu significativamente, atingindo já quase 40% do universo total, o que dá a este nosso Estudo uma grande importância para o conhecimento do mercado em Portugal.

Esta continua a ser a única ferramenta estatística fiável, existente no nosso setor, complementado com os dados da Central de Balanços do Banco de Portugal, que já individualiza o nosso setor.

Passado um ano de aplicação integral da nova metodologia de auditoria de atribuição do Selo da Qualidade APCC a experiência recomendou uma cuidada revisão, que conduziu à introdução de melhorias nos processos de análise e de novos parâmetros de avaliação.

Também os KPI's que dão acesso à atribuição dos APCC Best Awards, foram alvo de uma reformulação completa que teve em conta a realidade do setor em Portugal.

Todas as alterações introduzidas aumentaram ainda mais a robustez da metodologia estando perfeitamente adequada à certificação de operações tão complexas e de contornos tão variados como são as operações de Contact Center.

Todas as Empresas Certificadas, Associadas e não Associadas, para além de comprovarem o elevado nível de desempenho das suas operações, têm acesso a um conjunto de recomendações e oportunidades de melhoria visando a potenciação da excelência do seu desempenho através dos relatórios de auditoria da Bureau Veritas.

NÚMERO DE ASSOCIADOS

Uma Associação é tanto mais representativa quanto maior for o número dos seus Associados.

A representatividade 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.

Como reflexo do reconhecimento da importância do papel da APCC e por ação dos nossos Serviços, registámos adesão de 18 novos Membros, sendo em 31 de dezembro 91 o número total de Associados, estando em vias de se concretizarem mais adesões.

Os novos Associados, são de todas as naturezas que já constituíam a APCC: Outsourcers e seus Clientes, Empresas com Contact Center próprio e Empresas que desenvolvem e fornecem Soluções Tecnológicas, Formação, Consultoria e Equipamentos para o setor.

Entre os novos Membros encontramos empresas de origem internacional, que desenvolvem a sua atividade neste setor em Portugal.

IMAGEM DO SETOR

A APCC durante o ano de 2019 teve o maior número de presenças nos órgãos de Comunicação Social desde a sua criação, tanto em imprensa escrita como na rádio e até na televisão.

Deste modo tem sido possível defender a imagem dos Contact Centers corrigindo a errada perceção que muitas vezes passa para a opinião pública, valorizando a importância do setor para a Economia, para o Emprego e o desempenho relevante para a Exportação.

Sentimos que no tratamento de temas associados à nossa indústria é dada à APCC a possibilidade de expressar os seus pontos de vista e não apenas os dos nossos detratores.

Criaram-se ao longo do ano canais que permitem à APCC manter uma presença regular e continuada na defesa da imagem de uma Indústria que, mais do que importante, se tornou indispensável para o sucesso das Empresas e para o desenvolvimento económico.

INICIATIVAS

Obedecendo ao Plano de Atividades e Orçamento para 2019, aprovado em Assembleia Geral, a APCC realizou ou participou nas seguintes atividades:

- 15ª 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 2019 realizou-se em 3 de junho, no Centro de Congressos do Estoril, sob o tema “Contact Centers Portugal: A Cornerstone of the Economy”.

Nesta edição atingimos novo record de participantes – estiveram presentes 539 conferencistas.

Foi grande o interesse com que foram acompanhadas todas as intervenções, quer pela relevância dos temas abordados, quer pela excelência dos oradores convidados, nacionais e estrangeiros.

A satisfação medida no inquérito conduzido após a sua realização revela o elevado agrado que o evento mereceu.

A abertura da Conferência foi presidida por João Faria, Chefe de Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Cascais e o encerramento por João Torres, Secretário da Defesa do Consumidor, 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, onde foram premiados Contact Centers dos diversos setores que integram a Associação.

- 4ª Conferência APCC Porto.

A quarta edição da Conferência APCC Porto, em 2019 sob o tema “Contact Centers Portugal: Fatores Determinantes para o Sucesso”, decorreu no dia 24 de outubro, uma vez mais no Hotel Porto Palácio.

Nesta edição com um modelo de funcionamento semelhante ao do evento do Estoril, tivemos a presença de 273 participantes, o maior número registado até hoje.

O inquérito realizado após o evento demonstra a grande satisfação dos participantes em relação à significativa evolução desta Conferência ao fim de tão poucas edições.

A abertura foi presidida por Ricardo Valente, Vereador da Economia, Turismo, Comércio e Gestão de Fundos Comunitários da Câmara Municipal do Porto, em representação do Presidente da Edilidade e o encerramento por Rui Henriques, Presidente da Mesa da Assembleia Geral da APCC.

- Jantares-Debate

Em 2019 realizaram-se dois 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 no dia 28 de março e o tema foi as “Imagem dos Contact Centers, Realidades e Mitos”. A sessão, muito concorrida, foi moderada por Rui Henriques - Presidente da Assembleia Geral da APCC, Lídia Sá - Diretora da APCC e António Veiga – Presidente do Conselho Fiscal.

O segundo Jantar-debate realizou-se no dia 1 de outubro, subordinado ao tema “Alterações à Legislação Laboral” e a apresentação foi assegurada por Jaime Dória Cortesão, Sócio Fundador da SMFC, que nos enumerou as principais alterações introduzidas ao quadro de legislação laboral.

- Prémios FORTIUS Portugal

Em 2019 realizou-se a 3ª edição dos Prémios Fortius, Iniciativa da Altitude Software, com a participação da APCC e da APROCS. A gala de encerramento da edição de 2019, realizou-se na Tapada da Ajuda em 10 de abril e uma vez mais foram entregues os Prémios aos melhores Agentes, Supervisores e Responsáveis de Contact Centers.

As candidaturas recebidas 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, que a APCC dinamiza desde 2006, envolveu, em 2019, um menor número de participantes do que em edições anteriores, por a promoção desta importante iniciativa se ter subordinado excessivamente à organização do Festival GoContact.

Ainda assim deve assinalar-se uma grande melhoria da qualidade das candidaturas apresentadas, quer pelo mérito dos concorrentes quer pela valia dos vídeos.

A entrega dos prémios decorreu em 26 de setembro, naquele Festival, que aconteceu no BBeach Oeiras Club.

RELAÇÕES COM OUTRAS ENTIDADES

Durante o ano de 2019 manteve-se a participação ativa da APCC na CCP – Confederação do Comércio e Serviços, em eventos, fóruns e reuniões formais.

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

Mantivemos a colaboração com a AICEP, tendo a APCC em diversas oportunidades participado em reuniões com entidades internacionais que procuram Portugal como destino dos seus investimentos.

No plano internacional, prosseguimos o estreitar de relações com a AEERC – Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes e iniciámos contactos com a nossa congénere espanhola ACE - Asociación de Contact Center Española.

RESULTADOS

Em 2019 a APCC manteve uma gestão prudente dos recursos, garantindo a sua sustentabilidade e o cumprimento do programa aprovado 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 20,9% em relação ao ano anterior.

As contas apresentam, em 31 de dezembro de 2019, um resultado líquido de 42.561,90€.

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

A Direção da APCC propõe que o saldo da conta de Resultados Líquidos apurado no exercício, num montante de 42.561,90€, transite para a conta de Resultados Transitados.

A DIREÇÃO