

Plano de Atividades e Orçamento para 2019

**Proposta submetida à
Assembleia Geral Ordinária de
5 de dezembro de 2018**

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 crescente afirmação do nosso setor no decurso do corrente ano cria fundadas expectativas de continuidade em 2019.

Quer no plano do crescimento das operações já instaladas em Portugal, servindo o mercado interno ou em nearshoring, quer no surgimento de cada vez maior número de novos players que iniciam atividade no nosso País, a nossa Indústria vai ganhando visibilidade, aceitação e até prestígio.

Cabe à APCC a obrigação de assegurar, como é seu lema, o crescimento sustentável do setor, e apoiar os seus Associados sempre que esse apoio seja solicitado.

1. INTRODUÇÃO (2 de 2)

Deve a APCC manter também a sua trajetória de difusão das boas práticas no Setor, através dos meios de que dispõe, de entre os quais se destaca o Selo da Qualidade APCC, poderosa ferramenta de certificação específica para a atividade de Contact Center, cada vez mais valorizada pelas dezenas de operações já certificadas, Associadas ou não.

Não obstante todos os esforços dos seus Órgãos Sociais e dos Serviços, a APCC não deixou de ser um organismo associativo de pequena dimensão, pelo que o apoio e iniciativa dos seus Associados reveste um papel fundamental na prossecução dos seus objetivos.

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.1. Associados

O ano de 2018 não desiludiu os objetivos fixados pelo seu Plano de Atividades, tendo sido atingida a meta aí fixada de 75 Associados ainda durante o mês de outubro.

O esforço de procurar trazer até à APCC o maior número possível de agentes económicos ligados ao nosso Setor, sejam Outsourcers, Gestores de Operações próprias, ou Fornecedores de Tecnologia ou de Serviços de Consultoria, vai manter-se em 2019 e é norteadada pelo fito de, por um lado, afirmar uma cada vez maior representatividade no Setor e, não menos importante, poder exponenciar a difusão das boas práticas junto do maior número possível de operações.

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.2. Imagem do Setor (1 de 2)

Não obstante todos os esforços desenvolvidos em 2018 e alguma melhoria de perceção da nossa Indústria pelos Meios e pela opinião pública, a difusão da imagem do Setor continuará a ser, em 2019, uma preocupação prioritária, seguindo um Plano de Comunicação que tem os seguintes eixos principais:

- Divulgar todas as iniciativas da APCC ou em que a APCC participe, bem como todos os eventos relevantes dos nossos Associados;**
- Afirmar a importância do Setor para a Economia, o seu contributo para a sustentabilidade e sucesso das Empresas, para as Exportações de Serviços e de Tecnologia e para o Emprego.**

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.2. Imagem do Setor (2 de 2)

- **Dar acesso aos dados quantitativos obtidos no Estudo de Benchmarking e em outros estudos e consultas promovidos pela APCC;**
- **Manter sempre atualizado o site da APCC, com divulgação dos eventos da Instituição e de notícias de interesse para o Setor;**
- **Manter permanente contacto com os Associados, designadamente através da Newsletter mensal;**
- **Participar em eventos organizados por entidades terceiras nos quais seja possível a defesa e afirmação dos Contact Centers.**

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.3. Iniciativas (1 de 2)

A APCC desenvolverá em 2019 as seguintes atividades:

- 15ª Conferência Internacional: Realizar-se-á no dia 3 de junho, no Centro de Congressos de Estoril e incluirá a entrega dos APCC Best Awards;**
- 4ª Conferência APCC Porto: Ainda sem data marcada, decorrerá em outubro;**
- 3ª edição dos Prémios FORTIUS, evento da Alitude que contará com o apoio da APCC e da AproCS e que vai realizar-se em março;**
- Dinamização da Semana Internacional dos Contact Centers, de 10 a 17 de setembro;**

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.3. Iniciativas (2 de 2)

- **3ª edição do Festival GoContact, organizado pela GoContact com a colaboração da APCC;**
- **Realização de dois Jantares-debate, sobre temas de atualidade e interesse geral para o Setor, nos meses de fevereiro e novembro;**
- **Implementação de ações de formação inicial para potenciais colaboradores para os Contact Centers dos Associados, em Lisboa e no Porto e para integração de pessoas com deficiência;**

A APCC está disponível para apoiar iniciativas de perfil semelhante ao FORTIUS ou ao Festival GoContact que sejam promovidas por Associados, se tal for solicitado.

2. ATIVIDADES

2.4. Relações com Outras Entidades

Em 2019 a APCC continuará a participar ativamente nas iniciativas da Confederação do Comércio e Serviços, após a sua eleição para a Direção para o quadriénio 2018-2021.

Para além do aprofundamento da relação já iniciada com a sua congénere de Espanha, a AEERC, a APCC procurará estabelecer laços de colaboração mais estreita com outras entidades associativas europeias, designadamente com a ECCCO (Confederação Europeia de Organizações de Contact Centers).

A APCC manterá toda a disponibilidade sempre que seja chamada a dar informações sobre o Setor junto de Organismos Públicos da Administração Central e Local.

3. ORÇAMENTO

	1. Orçamento 2018	2. Previsão 2018	3. Orçamento 2019	Varição 3/2	Varição 3/1
Vendas e Serviços Prestados	272.315,00 €	297.595,14 €	312.275,00 €	4,9%	14,7%
- Quotizações	137.340,00 €	141.390,00 €	152.460,00 €	7,8%	11,0%
- Outras receitas	134.975,00 €	156.205,14 €	159.815,00 €	2,3%	18,4%
Fornecimentos e Serviços Externos	198.840,00 €	206.348,18 €	216.895,00 €	5,1%	9,1%
- Gerais	101.890,00 €	102.610,77 €	90.645,00 €	-11,7%	-11,0%
- Eventos	96.950,00 €	103.737,41 €	126.250,00 €	21,7%	30,2%
Gastos com Pessoal	46.700,00 €	48.171,19 €	80.483,00 €	67,1%	72,3%
Provisões	4.981,53 €	4.981,53 €	0,00 €	-100,0%	-100,0%
Outros Rendimentos e Ganhos	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
Outros Ganhos e Perdas	17.477,00 €	15.231,63 €	12.458,11 €	-18,2%	-28,7%
Resultado antes de Depreciações, Gastos de Financiamento e Impostos	4.316,47 €	22.862,61 €	2.438,89 €	-89,3%	-43,5%
Gastos / Reversões de Depreciação e de Amortização	2.000,00 €	1.169,16 €	1.800,00 €	54,0%	-10,0%
Resultado Operacional	2.316,47 €	21.693,45 €	638,89 €	-97,1%	-72,4%
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	2.316,47 €	21.693,45 €	638,89 €	-97,1%	-72,4%
Impostos sobre o Rendimento do Período	1.000,00 €	1.000,00 €	0,00 €	-100,0%	-100,0%
Resultado Líquido	1.316,47 €	20.693,45 €	638,89 €	-96,9%	-51,5%