
Relatório da Atividade e Contas 2017

SEDE:

Av. Do Ultramar, 15, 1º E/F
2750 - 506 Cascais

ESCRITÓRIO:

Rua Luís de Camões, 133 - 1º D
1300-357 Lisboa

Tel.: +351 21 726 10 93

apcc@apcontactcenters.pt

Lisboa, fevereiro de 2018

Índice

INTRODUÇÃO	3
ESTUDOS	3
NÚMERO DE ASSOCIADOS	4
IMAGEM DO SETOR	6
INICIATIVAS.....	6
CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC.....	7
RELAÇÕES COM OUTRAS ENTIDADES	8
RESULTADOS.....	8
PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS	8

INTRODUÇÃO

A Assembleia Geral da APCC aprovou o Plano de Atividades para o ano de 2017, que estabelecia os seguintes pilares de atuação prioritários:

- Estudos;
- Número de Associados;
- Imagem do Setor;
- Iniciativas;
- Conferência Internacional 2017;
- Relações com Outras Entidades.

ESTUDOS

No decurso do ano de 2017 foi concluído e divulgado um relevante Estudo de Inventário e Caracterização dos Contact Centers em Portugal.

No âmbito deste Estudo é de realçar as suas principais conclusões: um setor que empregava, em 2016, mais de 85.000 pessoas e faturava quase 1,2 mil milhões de euros, dados que são o reflexo de uma indústria em crescimento e a assumir um papel cada vez mais relevante para a Economia nacional, quer no impacto que tem no funcionamento de Empresas e Instituições internas, quer no relevante contributo para as exportações de serviços que o nearshoring e as empresas de tecnologia para o setor asseguram.

No seguimento dos trabalhos de desenvolvimento da nova metodologia de auditoria de suporte à certificação do Selo da Qualidade APCC, tiveram início, no primeiro trimestre de 2017, as primeiras auditorias com recurso a esta nova ferramenta e executadas pela Bureau Veritas, entidade certificadora contratada pela APCC.

Esta nova metodologia, mais robusta e atualizada que a anterior e reduzindo significativamente a margem de subjetividade que, tantas vezes, distorce as conclusões de operações desta natureza, tem-se revelado um meio excelente de determinação exata de pontos fortes e fracos de cada operação e permite a enumeração de valiosas oportunidades de melhoria para as operações auditadas.

Para além destes duas ações, foi também levada a cabo, com o apoio da KPMG Advisory – Consultores de Gestão, S. A., a edição 2017 do Estudo de Benchmarking, que registou um número recorde de 69 Empresas respondentes.

Este volume de respostas da parte de Empresas em que trabalham mais de 30.000 colaboradores, permite afirmar que os dados do Benchmarking têm relevante representatividade estatística na nossa Indústria.

Os resultados do Estudo de Benchmarking foram divulgados, como é usual, no decurso da 13ª Conferência Internacional APCC. A publicação no site da Associação foi feita, como aconteceu em 2016, em versão original e na tradução em língua inglesa.

NÚMERO DE ASSOCIADOS

A representatividade de uma Associação expressa-se no número de membros que a integram.

Mercê do esforço realizado nesse sentido mas também do acréscimo de visibilidade da APCC, foi possível ver crescer o número de Associados dos 53 que se verificavam em dezembro de 2016 para 66 no final de 2017. Este aumento de 13 membros não tem precedentes nos anos mais recentes da APCC.

Os Associados eram, em 31 de dezembro de 2017, os seguintes:

- Adecco
- Advance Care
- Alphanumeric
- Altitude Software
- Avaya
- Banco BIC
- Bliss Natura
- Bosch Communication Center
- Brainfocus
- Caixa Geral de Depósitos
- Collab
- Concentrix
- Connecta
- Contact
- Crédito Agrícola
- CTT – Correios de Portugal
- DHL Express
- Dimension Data

- EDP Comercial
- EDP Soluções Comerciais
- EGOR
- Europ Assistance
- G9 Telecom
- Galp Energia
- Genesys
- GMtel
- Go Connection
- Gotelecom
- Grupês
- Happy Work
- Hash Technology
- InterPartner Assistance
- Jerónimo Martins
- Kelly Services
- Konecta Portugal
- Lease Plan
- Manpower Group Solutions
- Mcall
- Medicare
- MEO
- MetLife
- Millennium BCP
- Montepio
- Newspring Services
- NOS
- Novo Banco
- ONEY – Instituição Financeira de Crédito
- OralMed
- Plantronics
- Prosegur
- Randstad
- Reditus
- Rhmais
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Santander Totta
- Seguros LOGO
- Sitel Portugal
- Talkdesk
- Teleperformance Portugal
- Tranquilidade
- Transcom
- uCall

- Vodafone Portugal
- Webhelp
- Yves Rocher
- Zurich

IMAGEM DO SETOR

Em 2017 iniciou-se um novo modelo de assessoria de meios, procurando assegurar uma maior e mais regular presença nos órgãos de comunicação social.

A APCC esteve presente em numerosos eventos, quer promovidos pelos seus Associados, quer da responsabilidade de outras entidades, procurando sempre afirmar-se como fator de contribuição para a melhoria da imagem do setor.

Os resultados obtidos, não sendo ainda os pretendidos, revelaram já uma melhoria da imagem pública dos Contact Centers, para o que muito contribuíram também os eventos promovidos pela APCC.

INICIATIVAS

Cumprindo o Plano de Atividades aprovado para o exercício, realizaram-se as seguintes atividades, promovidas ou participadas pela APCC:

- Prémios FORTIUS Portugal.

Iniciativa da Altitude Software, contou com o apoio da APCC desde a primeira hora. Com já alguns anos de existência em Espanha, a primeira edição dos Prémios FORTIUS Portugal teve a sua gala de encerramento no dia 9 de março, no Teatro Thalia e foi um assinalável êxito.

Premiando os melhores assistentes, supervisores e responsáveis por Contact Centers, a gala acolheu participantes de diversas partes, que manifestaram grande satisfação em participarem num evento que lhes é totalmente dedicado.

- Semana Internacional dos Contact Centers.

A APCC voltou a dinamizar, em 2017, as atividades dos vários Contact Centers participantes neste evento.

Em 2017 foi organizado um concurso entre as muitas participantes, para apurar as três melhores, com entrega de prémios durante o Festival Go Contact, patrocinado por este Associado e com o apoio da APCC.

Sob o lema “Festival de todos e para todos”, este evento realizou-se no dia 27 de setembro, na Tapada da Ajuda e foi um assinalável sucesso e mais um momento de convívio entre pessoas envolvidas na nossa indústria.

- 2ª Conferência APCC Porto.

Na sequência do assinalável êxito da primeira edição, em 2016, a APCC realizou esta 2ª edição sob o tema “Gestão no Contact Center: Otimizar e motivar”.

Contando com quase 200 participantes, este evento decorreu no dia 18 de outubro, no Porto Palácio Hotel.

As manifestações de agrado dos participantes, designadamente expressas nas respostas ao inquérito de satisfação realizado, são encorajadoras para firmar este evento definitivamente no calendário de iniciativas da APCC.

A abertura foi presidida pelo Dr. Filipe Araújo, Vereador da Câmara Municipal do Porto, em representação do Presidente da Edilidade.

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC

A 13ª Conferência Internacional APCC manteve-se como o evento de referência no panorama nacional da nossa atividade, continuando a marcar a agenda anual do setor.

A edição de 2017 realizou-se em 16 de maio, no Centro de Congressos do Estoril, sob o tema “Bots or Humans? Or both”.

A presença de 469 participantes fez deste evento o maior jamais realizado pela APCC e foi manifesto o interesse com que foram acompanhadas todas as intervenções, quer pela relevância dos temas desenvolvidos, quer pela excelência dos oradores convidados, nacionais e estrangeiros.

A abertura da Conferência foi presidida pelo Dr. Paulo Ferreira, Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, em representação do Primeiro-Ministro e o encerramento foi feito pela Dra. Paula Gomes da Silva, em representação do Presidente da Câmara Municipal de Cascais.

A cerimónia de entrega dos APCC Best Awards decorreu no final do Jantar de Gala que encerrou a Conferência.

RELAÇÕES COM OUTRAS ENTIDADES

Durante o ano de 2017 intensificou-se a colaboração com a CCP – Confederação do Comércio e Serviços, designadamente pela presença e participação ativa nos seus eventos e nos fóruns que organiza.

Manteve-se também a proximidade com a AICEP, tendo a APCC em diversas oportunidades apoiado aquela agência em reuniões com entidades internacionais que procuram Portugal como destino dos seus investimentos.

No plano internacional a APCC vai contar com a participação da sua congénere espanhola (AEERC) na organização do FORTIUS Portugal.

RESULTADOS

Em 2017 a APCC continuou a seguir critérios de gestão prudente dos recursos, de forma a garantir a sua sustentabilidade e prossecução dos objetivos programáticos aprovados 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 20,6% em relação ao orçamentado e de 19,1% relativamente à receita de 2016.

As contas apresentam, em 31 de dezembro de 2017, um resultado líquido de 30.598,48€.

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

A Direcção da APCC propõe que o saldo da conta de Resultados Líquidos apurado no exercício, num montante de 30.598,48€, transite para a conta de Resultados Transitados.

A DIRECÇÃO