

Plano de Atividades e Orçamento para 2023

**Proposta submetida à
Assembleia Geral Ordinária de
11 de novembro de 2022**

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



Os objetivos primeiros da APCC continuam a ser os mesmos que presidiram à sua criação: defender intransigentemente o prestígio e a reputação desta Indústria, das suas Empresas e dos seus Colaboradores e contribuir decisivamente para o crescimento sustentado do Setor.

Ultrapassadas as significativas restrições que a pandemia impôs à sua atividade normal, nos anos de 2020 a 2022, a APCC vai retomar a normalidade do padrão de atividade a que habituou os seu Associados, baseado na proximidade e na disponibilidade para apoiar as suas iniciativas.

O Orçamento para 2023 mantém a filosofia de suporte aos Orçamentos anteriores, assegurando a cobertura dos seus custos de estrutura com as receitas de quotização e procurando a autossustentação de quaisquer iniciativas e eventos, através de receitas próprias.

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.1 Associados

Estando perto de ser atingido o objetivo fixado para o número de Associados em 2022, a APCC continuará a desenvolver esforços para aumentar a sua representatividade nesta Indústria, nos vários segmentos de atividade que a integram: Outsourcers, Empresas com Contact Center com gestão própria ou em outsourcing, Tecnológicas, Consultoras e Fornecedores de Equipamentos.

Fixa-se em 12 novos Associados o acréscimo mínimo que se pretende atingir em 2023, sem prejuízo de se procurar exceder esse objetivo.

Para além dos benefícios exclusivos dos Associados, como as condições especiais de acesso às Conferências e eventos restritos, a APCC continuará a apoiar as iniciativas dos seus Associados, participando e divulgando a sua realização.

Em 2023 continuarão a ser desenvolvidos os Planos de Benefícios para Profissionais do Setor, em parceria com Associados e atribuídas as Bolsas Talentum.

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.2. Imagem do Setor

A APCC desenvolverá, ao longo do ano de 2023, um ambicioso plano de comunicação visando o reforço da imagem do Setor, a demonstração da sua importância para a Economia e para o Emprego, o crescente peso das exportações na atividade e a qualificação dos seus Recursos Humanos.

Procurar-se-á também ter uma presença mais frequente nos media, sempre que tal se proporcione e, fundamentalmente, na divulgação dos principais eventos da APCC, sempre suportada por press releases.

Também continuará a ser dada a maior atenção à comunicação interna, quer pela divulgação mensal da Newsletter, quer pelo envio de mails com comunicações de interesse geral para os Associados, designadamente as que envolvam temas económicos e fiscais e de legislação com impacto no Setor, nacional ou comunitária.

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.3. Iniciativas (1 de 2)



A APCC propõe-se desenvolver em 2023 as iniciativas seguintes:

- **7ª edição dos Prémios FORTIUS, que se deverá realizar entre março e abril;**
- **20ª Conferência Internacional, dia 17 de maio, no Centro de Congressos de Estoril, com a entrega dos APCC Best Awards no Jantar de Encerramento;**
- **Dinamização da Semana Internacional dos Contact Centers, de 10 a 17 de setembro e a realização da 7ª edição do Festival da Semana Internacional de Contact Centers, com entrega dos prémios do passatempo da Semana Internacional dos Contact Centers, no final de setembro;**
- **6ª Conferência Internacional APCC Porto, a realizar em outubro;**

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.3. Iniciativas (2 de 2)

- **Realização de webinars e de Jantares-debate, sobre temas de atualidade e interesse geral para a Indústria;**
- **Realização da edição 2023 do Estudo de Caracterização e Benchmarking do Setor dos Contact Centers;**
- **Apoio à conceção e implementação de formação de pós-graduação, em parceria com Universidades;**
- **Revisão e atualização da matriz de auditoria do Selo da Qualidade APCC, ferramenta privilegiada de difusão de boas práticas e aumento do número de operações certificadas.**
- **Dado as instalações da APCC serem insuficientes para as necessidades e tendo em conta a volatilidade do mercado de arrendamento, procurar-se-á avançar para a aquisição de instalações, se for economicamente vantajoso.**

2. PLANO DE ATIVIDADES

2.4. Relações com Outras Entidades



A APCC continua a integrar a Direção da Confederação do Comércio e Serviços e o seu Conselho Geral, participando em todas as suas iniciativas que tenham impacto, direto ou indireto, no nosso Setor.

No seguimento de contactos que ocorrerão ainda antes do final do corrente mês, em 2023 será feita uma aproximação a Associações similares de vários países europeus, com o objetivo de partilha das diferentes experiências e especificidades de cada país.

Continuaremos, em 2023, em contacto permanente com os titulares das áreas de Governo relevantes para a nossa Indústria, com destaque para a Secretaria de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, Secretaria de Estado do Desenvolvimento Regional, Secretaria de Estado do Emprego, Secretaria de Estado da Economia, Autarquias Locais e Organismos como a AICEP, procurando sempre defender o interesse dos nossos Associados.

3. ORÇAMENTO PARA 2023

	1. Orçamento 2022	2. Previsão 2022	3. Orçamento 2023	Varição 3/2	Varição 3/1
Vendas e Serviços Prestados	341 245,00 €	348 381,00 €	366 410,00 €	5,2%	7,4%
- Quotizações	181 170,00 €	181 170,00 €	190 170,00 €	5,0%	5,0%
- Outras receitas	160 075,00 €	167 211,00 €	176 240,00 €	5,4%	10,1%
Fornecimentos e Serviços Externos	-215 514,00 €	-195 186,00 €	-229 254,00 €	17,5%	6,4%
- Gerais	-86 314,00 €	-85 509,00 €	-100 054,00 €	17,0%	15,9%
- Eventos	-129 200,00 €	-109 677,00 €	-129 200,00 €	17,8%	0,0%
Gastos com Pessoal	-109 239,00 €	-112 384,00 €	-121 435,00 €	8,1%	11,2%
Provisões	0,00 €	450,00 €	0,00 €	-100,0%	
Outros Rendimentos e Ganhos	0,00 €	0,00 €	0,00 €		
Outros Ganhos e Perdas	-14 722,00 €	-14 525,00 €	-14 317,00 €	-1,4%	-2,8%
Resultado antes de Depreciações, Gastos de Financiamento e Impostos	1 770,00 €	26 736,00 €	1 404,00 €	-94,7%	-20,7%
Gastos / Reversões de Depreciação e de Amortização	-465,00 €	0,00 €	-465,00 €		0,0%
Resultado Operacional	1 305,00 €	26 736,00 €	939,00 €	-96,5%	-28,0%
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	1 305,00 €	26 736,00 €	939,00 €	-96,5%	-28,0%
Impostos sobre o Rendimento do Período	-400,00 €	-400,00 €	-400,00 €	0,0%	0,0%
Resultado Líquido	905,00 €	26 336,00 €	539,00 €	-98,0%	-40,4%