
Relatório da Atividade e Contas 2016

SEDE:

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

ESCRITÓRIO:

Av. José Malhoa, 21 - 6º
1070-157 Lisboa

Tel.: +351 21 726 10 93

geral@apcontactcenters.org

Lisboa, fevereiro de 2017

Índice

INTRODUÇÃO	3
CONHECER O SETOR.....	3
AUMENTAR A REPRESENTATIVIDADE	4
GERAR VISIBILIDADE	6
DIVERSIFICAR INICIATIVAS.....	7
CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC.....	8
ESTREITAR LAÇOS COM ENTIDADES NACIONAIS E ESTRANGEIRAS	9
RESULTADOS.....	9
PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS	10

INTRODUÇÃO

A Assembleia Geral da APCC aprovou o Plano de Atividades para o ano de 2016, que previa os seguintes eixos de ação prioritária:

- Conhecer o setor;
- Aumentar a representatividade;
- Gerar visibilidade;
- Diversificar iniciativas;
- Organizar a Conferência Internacional 2016;
- Estreitar laços com entidades nacionais e estrangeiras.

CONHECER O SETOR

No âmbito do reforço do conhecimento do setor, a APCC promoveu a consulta ao mercado para a realização de um Estudo de Inventário dos Contact Centers existentes em Portugal, visando a recolha de informação sobre o total de Contact Centers existentes, o número de colaboradores envolvidos e o peso da nossa Indústria no PIB nacional.

Os trabalhos deste Estudo iniciaram-se no último trimestre de 2016 e os resultados finais serão conhecidos em Março de 2017.

Para além desta iniciativa, foi também produzida, com o apoio da KPMG Advisory – Consultores de Gestão, S. A., a edição 2016 do Estudo de Benchmarking, que registou um número recorde 63 Empresas respondentes.

Este volume de respostas da parte de Empresas em que trabalham 30.000 colaboradores, confere aos dados do Benchmarking uma indiscutível representatividade estatística do Setor.

Os resultados do Estudo de Benchmarking foram dados a conhecer durante a 12ª Conferência Internacional APCC e, como sempre, publicados no site da Associação.

Este ano, pela primeira vez, está também disponível no site uma versão integral em inglês.

Este conhecimento do setor, quer em número de entidades, quer em peso económico, quer ainda em relevo no quadro do emprego, será reforçado pela divulgação do Estudo de Inventário e suportará a pretensão da APCC de ver o Setor individualizado na Central de Balanços do Banco de Portugal e nas publicações de Economia e de Emprego do Instituto Nacional de Estatística, o que não foi possível conseguir em 2016.

AUMENTAR A REPRESENTATIVIDADE

No que respeita ao aumento da representatividade, foi feito um esforço acrescido de divulgação da APCC junto de grande número de agentes económicos do Setor. Este esforço permitiu o aumento do número de Associados para 54, no final do ano de 2016 mas, sobretudo, criou condições para um aumento mais significativo durante o ano de 2017, resultado do volume de contactos realizados, com respostas ainda pendentes.

De referir que este aumento do número de Associados coincide com um esforço da diversificação geográfica, dando expressão real à representatividade nacional da APCC e continua a ter como alvos todas as Empresas que operam na “fileira” dos Contact Centers, desde a conceção e fornecimento de tecnologia até ao atendimento, quer seja em operações próprias quer em soluções de outsourcing.

Os Associados eram, em 31 de dezembro de 2016, os seguintes:

- 3C – Customer Contact Center
- Adecco
- Advance Care
- Altitude Software
- Avaya
- Banco BIC
- Bosch Communication Center
- Brainfocus

- Caixa Geral de Depósitos
- Collab
- Concentrix
- Connecta
- Contact
- Crédito Agrícola
- CTT – Correios de Portugal
- DHL Express
- Dimention Data
- EDP Comercial
- EDP Soluções Comerciais
- EGOR
- Europ Assistance
- G9 Telecom
- Galp Energia
- Genesys
- GMtel
- Gotelecom
- InterPartner Assistance
- Jerónimo Martins
- Kelly Services
- Konecta Portugal
- Lease Plan
- Manpower Group Solutions
- Mcall
- Medicare
- MEO
- MetLife
- Millennium BCP
- Montepio
- NOS
- Novo Banco
- ONEY – Instituição Financeira de Crédito
- Plantronics
- Prosegur
- Randstad
- Rhmais
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Santander Totta
- Seguros LOGO
- Sitel Portugal
- Teleperformance Portugal
- Tranquilidade
- Transcom

- Vodafone Portugal
- Zurich – AIDE Asistencia

De referir que, no quadro do esforço de aumento da representatividade, de atração de Empresas de menor dimensão e de recuperação de Associados que deixaram a APCC no passado, foi aprovada, em Assembleia Geral, uma alteração ao Regulamento de Quotas e Jóia que criou um novo escalão de quota de 900€, para Empresas com volume de faturação anual inferior a 1.800.000€, reviu o valor da jóia para 70% do valor da quota aplicável e estabeleceu a isenção de pagamento de jóia para Associados que regressem à APCC.

GERAR VISIBILIDADE

Durante o ano de 2016 a APCC procurou aumentar a sua presença nos órgãos de comunicação social, afirmando o setor e os seus agentes como fatores de desenvolvimento económico e de emprego qualificado e qualificante, num quadro de modernidade e destacando o seu papel na exportação de tecnologia e de serviços, através do nearshoring.

Através dos seus próprios meios divulgou as iniciativas e sucessos dos Associados.

Apesar de todo o esforço feito e da disponibilidade revelada, o desempenho junto dos meios de comunicação foi relativamente fraco, predominando as notícias negativas, suportadas em exemplos pontuais e que em nada são representativos do nosso setor.

Por esse motivo, a APCC realizou uma consulta ao mercado para selecionar uma empresa de assessoria de imprensa que possa assegurar uma melhoria, qualitativa e quantitativa do acesso da APCC aos órgãos de comunicação social e permitir passar à opinião pública a imagem real da nossa indústria.

A adjudicação da melhor proposta ocorrerá no primeiro trimestre de 2017.

DIVERSIFICAR INICIATIVAS

O Plano para 2016 previa a necessidade de a APCC diversificar as suas atividades, tendo como objetivos o aumento da sua visibilidade perante os agentes económicos do setor, perante a opinião pública e ainda junto dos organismos oficiais que, direta ou indiretamente, influenciam a indústria em Portugal.

As principais iniciativas no sentido dessa diversificação foram as seguintes:

- Apoio à realização do Curso de Gestão Avançada de Contact Centers, instituído pelo ISEG.

A primeira edição deste Curso decorreu com assinalável sucesso, pelo que está em preparação a realização de uma segunda edição, que continuará a contar com o apoio da APCC.

- Dinamização da Semana Internacional dos Contact Centers, envolvendo um número de Empresas sem precedentes e uma enorme variedade de atividades, que se destacaram pela originalidade e impacto.

- Apoio às ações da Escola de Comércio de Lisboa, no âmbito da formação de profissionais de Contact Center.

- Realização de uma Conferência APCC no Porto, em 20 de outubro, no Porto Palácio Hotel, sob o tema “Recursos Humanos no Contact Center – O fator decisivo”.

Este evento contou com a presença de cerca de 150 participantes e o modo como decorreu mereceu-lhes apreciações muito positivas, quer no que respeita à temática escolhida, quer no que concerne a generalidade das intervenções, quer ainda pelos aspetos organizativos.

Em representação do Presidente da Câmara Municipal do Porto presidiu à abertura do evento o Dr. Ricardo Valente, Vereador do Desenvolvimento Económico e Social.

- Apoio à realização dos Prémios FORTIUS Portugal, distinguindo colaboradores, assistentes, supervisores e gestores de centro, das empresas que atuam no setor.

Esta iniciativa da Altitude Software conta ainda com o apoio da AproCS.

- Correspondendo a uma necessidade que vinha sendo sentida de atualizar o modelo que estava a ser utilizado, foi feita consulta de mercado para a reformulação da metodologia de auditoria de suporte ao Selo da Qualidade APCC.

Concluídos os trabalhos adjudicados à empresa consultora, está a APCC na posse desta nova metodologia e realizou-se nova consulta de mercado para escolha da empresa à qual se adjudicará a realização dessas auditorias.

Para além dos aspetos técnicos do novo processo, são de destacar os seguintes:

- Alteração do modelo de atuação, passando a ser a APCC a fornecedora do serviço aos auditados e sendo a empresa auditora apenas a fornecedora de serviços;
- A metodologia de auditoria do Selo da Qualidade APCC passa a integrar também a componente de avaliação de suporte aos APCC Best Awards.

Não obstante ter sido um objetivo almejado para este exercício, não foi possível implementar o Programa de Formação para Jovens, por falta de instrumento de co-financiamento aplicável e de parceiro adequado.

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC

A 12ª Conferência Internacional da APCC, continuou a ser o maior evento nacional no âmbito dos Contact Centers e a marcar a agenda anual do setor.

A edição de 2016 realizou-se em 24 de maio, no Grande Hotel Altis, em Lisboa, sob o tema “Customer Experience – Reinventing Rules”.

Estiveram presentes cerca de 280 participantes, o maior número até agora registado nas Conferências APCC e foi assinalável o interesse que despertaram a maior parte das intervenções, quer pelo interesse das temáticas apresentadas, quer pela qualidade dos oradores convidados.

A abertura da Conferência foi feita pelo Presidente da AICEP, Dr. Miguel Frasquilho e o encerramento presidido pelo Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, Dr. Paulo Ferreira, em representação do Ministro da Economia.

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

ESTREITAR LAÇOS COM ENTIDADES NACIONAIS E ESTRANGEIRAS

No decurso de 2016 a APCC estreitou os laços de colaboração com a CCP – Confederação do Comércio e Serviços, através do envolvimento em várias das suas iniciativas com interesse para o setor.

De igual modo se estreitaram as relações com o AICEP, procurando assegurar apoios às atividades exportadoras dos Associados.

No plano internacional a APCC iniciou uma maior aproximação com a nossa congénere de Espanha (AEERC) e com a Federação Europeia das Associações de Contact Centers (ECCCO), que se espera dê frutos em 2017.

RESULTADOS

Em 2016 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.

O apoio dos patrocinadores, indispensável à realização dos eventos e o aumento do número de Associados, permitiram o acréscimo de receitas, quer de “Quotização”, quer na rubrica “Outras receitas”, sendo em ambos os casos ultrapassado o objetivo estabelecido no orçamento.

Com efeito, o acréscimo de receitas foi de 23,1% em relação ao orçamentado e de 28,6% relativamente à receita de 2015.

As contas apresentam, em 31 de dezembro de 2016, um resultado líquido de 30.876,58€.

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

A Direcção da APCC propõe que o saldo da conta de Resultados Líquidos apurado no exercício, num montante de 30.876,58€, transite para a conta de Resultados Transitados.

A DIREÇÃO