



**APCC BEST AWARDS  
2016**

**REGULAMENTO GERAL**

## Índice

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CONFIDENCIALIDADE .....</b>	<b>4</b>
<b>3. CATEGORIAS .....</b>	<b>4</b>
<b>4. PARTICIPANTES .....</b>	<b>4</b>
<b>5. CRONOGRAMA .....</b>	<b>5</b>
<b>6. PROCESSO DE CANDIDATURA.....</b>	<b>5</b>
<b>7. METODOLOGIA .....</b>	<b>6</b>
7.1. PRÉMIOS MELHORES “LAC” POR SETOR DE ATIVIDADE .....	6
7.1.1. Método Utilizado .....	6
7.1.2. Fatores de Ponderação.....	7
7.1.3. Tecnologia .....	8
7.1.4. Atribuição de Prémios .....	8
<b>8. CUSTOS DE PARTICIPAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>9. PROMOÇÃO DO EVENTO .....</b>	<b>10</b>
<b>10. RESPONSABILIDADES BUREAU VERITAS.....</b>	<b>10</b>
<b>11. RESPONSABILIDADES APCC .....</b>	<b>11</b>
<b>12. DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>11</b>
<b>13. INFORMAÇÕES ADICIONAIS.....</b>	<b>12</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

Os prémios APCC BEST AWARDS, têm como principal objetivo distinguir as organizações:

- que mais se destacam, pela implementação e adoção de Boas Práticas Organizacionais conducentes à excelência nas relações com os seus clientes na atividade de Contact Centers (CC) em Portugal – quer ao nível da gestão estratégica, operacional, tecnológica, quer ao nível do capital humano e inovação.
- que mais contribuem para o reconhecimento e valorização do setor em geral.

Os Prémios APCC BEST AWARDS são uma iniciativa da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), de realização anual que visa dar visibilidade às organizações com um serviço de excelência e que contribuem para o fortalecimento e desenvolvimento da atividade, de modo a alcançarem os mais altos padrões de qualidade e desempenho.

A APCC estabeleceu uma parceria com a entidade certificadora BUREAU VERITAS (BV), sendo da responsabilidade da mesma garantir integralmente o processo de atribuição dos prémios: proposta de categorias, metodologia de avaliação e seleção dos candidatos.

Deste modo, a APCC garante a fiabilidade, a isenção e o reforço da credibilidade das distinções.

A cerimónia de entrega dos prémios APCC BEST AWARDS 2016 decorrerá no evento de encerramento da Conferência Internacional APCC 2016 a realizar durante o mês de Maio, em Lisboa.

## **2. CONFIDENCIALIDADE**

A APCC e o BV tomarão todas as medidas necessárias para garantir que toda e qualquer informação recolhida seja confidencial e propriedade da organização participante e que não será facultada a entidades terceiras. Os dados recolhidos para efeitos de Prémio respeitam o compromisso de confidencialidade assumido pelo BV e pela APCC.

## **3. CATEGORIAS**

Os Prémios APCC BEST AWARDS 2016 vão premiar as Organizações que mais se destacaram pela adoção de boas práticas nas suas Linhas de Atendimento ao Cliente.

A APCC e o Bureau Veritas, de acordo com o número de candidaturas apresentadas, definirão quais as categorias a distinguir.

Os Prémios Tecnologias de Contact Center, serão agrupados em três categorias: Satisfação Global, Internacionalização e Integração de Tecnologias.

Adicionalmente, poderá ser atribuída a distinção Melhor Contact Center à linha de atendimento com a melhor avaliação, independentemente do setor de atividade a que pertence..

## **4. PARTICIPANTES**

Para se candidatarem aos Prémios **APCC BEST AWARDS 2016**, as organizações devem responder ao inquérito referente ao *Estudo de Caracterização e Benchmarking do Setor dos Contact Centers Portugal 2016*, promovido pela *KPMG*.

Não haverá distinção entre linhas de atendimento a clientes (LAC) com gestão própria ou linhas com gestão por *outsourcers*. No entanto, importa referir que no processo de candidatura deverá estar claramente identificada a organização e se tem gestão própria ou externalizada.

Podem concorrer a estes prémios todas as organizações, sejam elas associadas ou não da APCC. Cada organização pode concorrer com um máximo de três linhas de atendimento.

## 5. CRONOGRAMA

Prazo de inscrição Prémios Melhores LAC por Setor de Atividade	22 de fevereiro de 2016	As inscrições devem ser feitas através do site: <a href="http://www.apcontactcenters.org">www.apcontactcenters.org</a> com preenchimento e envio da respetiva ficha de inscrição.
Prazo pagamento das inscrições	28 de março de 2016	Transferência bancária para NIB da APCC. A confirmação das candidaturas depende do pagamento.
Processo de avaliação das candidaturas Prémios Melhores LAC por Setor de Atividade	1 de março a 29 de abril de 2016	Bureau Veritas.
Cerimónia de Entrega dos Prémios APCC Best Awards 2016	Maio 2016	No decurso do Jantar de Gala que encerra a Conferência Internacional APCC 2016.

## 6. PROCESSO DE CANDIDATURA

As entidades concorrentes devem enviar as suas candidaturas através do preenchimento e envio das fichas de inscrição respetivas que se encontram disponíveis no site da APCC: [www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org) para o endereço de email: [geral@apcontactcenters.org](mailto:geral@apcontactcenters.org). As empresas candidatas recebem uma mensagem de correio eletrónico a confirmar a receção e validação da inscrição.

As inscrições são abertas a todas as empresas com Linhas de Atendimento ao Cliente, quer em gestão própria quer externalizada ( outsourcing)

A não entrega ou preenchimento de todos os dados solicitados por parte das empresas candidatas pode implicar a sua desclassificação dos Prémios **APCC BEST AWARDS 2016**.

## **7. METODOLOGIA**

### **7.1. PRÉMIOS MELHORES “LAC - Linhas de atendimento a Clientes”**

#### **7.1.1. Faseamento**

A metodologia adotada permite avaliar vários aspetos de cada CRC seguindo três fases:

- **1ª Fase:** Análise do *Estudo de Caracterização e Benchmarking* através dos principais indicadores operacionais de atividade dos contact centers;
- **2ª Fase**
  - Auditorias/Visitas aos centros;
  - Monitorização das interações com os clientes

É importante mencionar que a empresa concorrente, na 2ª. Fase, deve disponibilizar documentação e evidências que permita à Equipa Auditora uma avaliação objetiva e sustentada.

#### **1ª Fase: Análise do *Estudo de Caracterização e Benchmarking*:**

As questões do Estudo de Caracterização e Benchmarking estão divididas em vários grupos, de forma a permitirem a sua correta interpretação, tais como:

- Questões de caracterização;
- Questões de dimensão;
- Questões de operação;

- Questões de qualidade.

Apenas os indicadores relevantes para uma adequada avaliação serão considerados no processo dos Prémios.

### **2ª fase: Auditorias/Visitas aos centros**

As candidaturas que passem a esta fase serão alvo de auditorias/visitas Contact Center. Este processo tem como finalidade recolher informação sobre a implementação de boas práticas ao nível da gestão estratégica e inovação, gestão operacional, gestão de recursos humanos, infraestruturas, qualidade dos serviços e validação dos KPI's (ver em Anexo os respetivos fatores a tomar em conta nas auditorias/visitas).

As auditorias / visitas contemplam a monitorização das interações com clientes com o objectivo de avaliar a qualidade do atendimento.

As auditorias / visitas serão agendadas de acordo com a disponibilidade de ambas as partes com, pelo menos, cinco dias de antecedência.

### **7.1.2. Fatores de Ponderação**

Para a classificação final, os resultados de cada Fase têm as seguintes ponderações:

<b>Método</b>	<b>Peso</b>
KPI's ( <i>Estudo de Caracterização e Benchmarking</i> )	20 %
Auditorias/Visitas	50 %
Monitorização das interações	30 %

Sendo o Selo da Qualidade APCC um instrumento que confirma e destaca a qualidade das operações de Contact Center em Portugal e que decorre da realização de um processo complexo de auditoria às operações, as candidaturas que detenham a certificação Selo da Qualidade APCC, têm uma majoração adicional de 10% na classificação final.

### 7.2 Prémios Tecnologias

Os prémios Tecnologias de Contact Center são independentes dos prémios atribuídos às linhas de atendimento. Na categoria Satisfação Global com Tecnologias de Contact Center (*Global Customer Satisfaction*) todas as entidades que participaram no Estudo de Caracterização e Benchmarking 2016, serão convidadas a identificar a(s) solução(ões) tecnológica(s) implementada(s) no(s) seu(s) Contact Center(s) e a indicar qual o grau de satisfação com a(s) mesma(s). Será igualmente permitido que outras entidades clientes dos candidatos possam também participar no inquérito de satisfação. As candidaturas às categorias Internacionalização e Integração de Tecnologias serão apreciadas com base em candidatura devidamente fundamentada. A resposta ao inquérito de satisfação, apenas uma por entidade participante no Estudo 2016, será realizada através de link de acesso a plataforma online com vista à sua participação (questionário eletrónico).

### 7.3 Atribuição de Prémios

Os prémios a atribuir a cada categoria serão definidos de acordo com os seguintes parâmetros:

- Estarão a concurso as linhas de atendimento específicas de CC e não as organizações como “um todo”, por setor de atividade (exceção feita à categoria Prémios Tecnologia). Cada organização pode concorrer com um máximo de três linhas de atendimento;
- Outsourcers: quando, independentemente do setor de atividade em análise, a operação premiada é executada por outsourcers, estes também serão premiados;
- Face ao número de candidaturas por setor a APCC e o BV procederão ao seu agrupamento e identificará as categorias a distinguir (com um mínimo de 3 candidaturas). Poderão ainda ser criados subsetores, ou subcategorias, sempre que tal se justifique;
- Em cada categoria serão atribuídos no máximo 3 distinções (1º, 2º e 3º);

- Todos os candidatos não classificados naquelas três posições serão considerados em 4º lugar;
- A todos os candidatos, independentemente da classificação obtida, será comunicada a sua classificação e os resultados obtidos, em relatório detalhado.
- Poderá também ser atribuído um prémio ao melhor CRC. Este prémio será conferido à candidatura/linha que, em termos globais, apresente a melhor pontuação final de acordo com os critérios previamente apresentados (independentemente do setor a que pertence).

## 8. CUSTOS DE PARTICIPAÇÃO

Os custos de inscrição nos **Prémios APCC BEST AWARDS 2016 “Melhores Linhas de Atendimento”**, são os seguintes:

	<b>PREÇO ASSOCIADO (*)</b>	<b>PREÇO NÃO ASSOCIADO (*)</b>
Candidatura com 1 linha	Gratuito	650,00 €
Candidatura com 2 linhas	500,00 €	1.250,00 €
Candidatura com 3 linhas	900,00 €	1.750,00 €

(\*) Aos valores indicados incluir IVA à taxa legal em vigor;

No caso da entidade candidata não ser Associado APCC mas ter a sua linha de atendimento em Outsourcing a cargo de uma empresa associada da APCC beneficia de uma redução de 25% sobre o preço de Não Associado.

O pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária para:

APCC Associação Portuguesa de Contact Centers

Banco: Millennium BCP

IBAN: PT50 0033 0000 45437566344 05

## 9. PROMOÇÃO DO EVENTO

A APCC desencadeará, através de todos os meios possíveis, a promoção do evento nomeadamente:

- Página Web da APCC: [www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org);
- Página Web do Bureau [www.bureauveritas.pt](http://www.bureauveritas.pt);
- Ações de E-mail marketing de difusão;
- Newsletters;
- Press-Releases para imprensa especializada;
- Publicidade Revistas da especialidade relevantes;
- Parcerias com principais entidades do setor para divulgação;
- Nas instalações das empresas associadas e/ou empresas concorrentes;
- Divulgação nos principais meios de comunicação e informação;
- Divulgação nos principais canais de publicidade online;
- Cerimónia de atribuição dos Prémios APCC Best Awards 2016.

## 10. RESPONSABILIDADES DO BUREAU VERITAS

O Bureau Veritas, colaborará como Parceira da APCC, sendo responsável pela realização das seguintes atividades:

- Rever e ou validar o Regulamento Prémios APCC BEST AWARDS 2016;
- Preparar as Auditorias – Definir metodologia, métricas e critérios de avaliação;

- Planear as Auditorias;
- Comunicar e Agendar as Auditorias com os Contact Centers concorrentes;
- Realizar as Auditorias;
- Esclarecer os Contact Centers auditados;
- Elaborar os Relatório e Lista Final dos Candidatos aos Prémios;
- Divulgar, em colaboração com a APCC, o evento e a entrega de Prémios 2016.

## 11. RESPONSABILIDADES APCC

A APCC é responsável por todas as atividades inerentes à organização do evento “APCC Best Awards 2016”.

## 12. DISPOSIÇÕES GERAIS

O BUREAU VERITAS é a única entidade responsável pela gestão de todo o processo associado aos prémios “Melhores Linhas de Atendimento”:

- A participação no concurso implica a plena aceitação das condições referidas no presente regulamento;
- A APCC reserva-se o direito de admissão e poderá recusar as inscrições que, no seu critério, não se integrem no conceito dos prémios APCC AWARDS 2016;
- Toda a informação disponibilizada à APCC será tratada com o maior rigor e sigilo e está protegida pelo acordo de confidencialidade assumido pela APCC e pelo BV;
- As empresas vencedoras têm o direito de utilizar a logomarca “APCC AWARDS”, com referência ao ano do prémio. A utilização desta logomarca está sujeita às regras definidas em manual específico de normas gráficas (a ser disponibilizado pela APCC);

- A confirmação da inscrição depende do pagamento do valor da inscrição( cf. ponto 8);
- A APCC poderá atribuir Menções Honrosas sempre que considere oportuno e se justificar;
- O BV e APCC são soberanos nas suas decisões, não havendo lugar a qualquer tipo de reclamação;

### 13. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Para informações adicionais e/ou eventuais esclarecimentos necessários contactar:

#### **BUREAU VERITAS**

Pólo Tecnológico de Lisboa, Lote 21  
1600-485 Lisboa  
Tel: +351 217 100 900  
mail: rosa.braz@pt.bureauveritas.com

#### **APCC – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CONTACT CENTERS**

Avenida José Malhoa, 21-6º  
1070-157 Lisboa  
Tel: +351 217 261 093  
mail: geral@apcontactcenters.org

*ANEXO - Auditorias / Visitas Check List orientadora*

Gestão, Estratégia e Política	Sistema de gestão/planeamento e controlo/monitorização e melhoria contínua/segurança da informação/plano de continuidade de negócio
Recursos Humanos e Responsabilidade Social	Metodologias de recrutamento e seleção/competências e responsabilidades/formação/satisfação e motivação dos colaboradores/absentismo/remuneração e incentivos/responsabilidade social
Tecnologias e Infraestruturas	Tecnologias disponíveis/canais de comunicação/suporte/helpdesk
Instalações, Segurança e Ambiente	Condições de segurança e ambiente/cumprimento de legislação, espaços descanso e refeição/sanitários
Focalização no Cliente	Estudos de mercado ou benchmarking/ Requisitos legais/ direitos dos clientes/confidencialidade e proteção de dados/metodologias de avaliação da satisfação do cliente/
Gestão de Reclamações	Metodologia de gestão de reclamações/tempo de resposta
KPI's de Qualidade e Operacionais	Exatidão das previsões/taxas de absentismo/first contact resolution/nível de serviço/nº de reincidências de chamadas/TMA e taxas de abandono/ TMA/tempo de pausa (on hold)/TMR solicitações/ nº médio de chamadas por operador/disponibilidade das infraestruturas/% transações conseguidas/%de reclamações