

## Regulamento da Semana Internacional dos Contact Centers

1. A “Semana Internacional dos Contact Centers” é uma semana dedicada à celebração do Setor e que ocorre todos os anos de 10 a 17 de setembro. Consiste na realização de atividades que espelhem a solidariedade e o espírito de equipa, entre os Colaboradores, independente da sua função e hierarquia, ao longo dessa semana.
2. A “Semana Internacional dos Contact Centers” foi criada em Portugal, em 2005, pelas diversas Associações internacionais, e a APCC promove e dinamiza desde então as atividades.
3. A iniciativa está aberta à participação de qualquer Contact Center a operar em Portugal. As Empresas que inscrevem as suas Operações, devem registar as atividades, em pequenos vídeos que:
  - a. Promovam o trabalho de equipa entre colaboradores;
  - b. Mostrem as atividades realizadas durante essa semana;
  - c. Incentivem um espírito de competição saudável e camaradagem.
  - d. Realização de ações de Solidariedade
4. São admitidas Empresas com Contact Centers em gestão própria, mista ou por Outsourcers.
5. Cada Empresa deverá designar um responsável pela submissão da(s) candidatura(s) e que será a pessoa de contacto entre a Empresa e a APCC.
6. Poderá candidatar várias Operações, mas apenas uma candidatura por Operação.
7. As Empresas candidatas devem respeitar os seguintes requisitos:
  - a. Submeter a candidatura, até ao dia 20 de setembro, no site do evento, onde serão preenchidos os seguintes dados obrigatórios: Nome da equipa, Empresa, Empresa Cliente (se aplicável), Operação, Responsável da candidatura (Nome e Apelido, Telefone, Email e Função) e aceitação do presente regulamento;
  - b. As atividades a realizar deverão ser efetuadas e filmadas entre os dias 10 e 17 de setembro;
  - c. O vídeo produzido deve ter uma duração recomendada entre os 2 e os 3 minutos no máximo;
  - d. O vídeo final deve fazer referência a essas atividades e enviado por e-mail ou através de uma plataforma com capacidade para o efeito, no limite até dia 20 de setembro, para [apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt);
  - e. Ao efetuar a candidatura concorda que o vídeo submetido seja divulgado e publicado na Internet, no site próprio do evento, no Youtube, LinkedIn, no site da APCC e de acesso público;
  - f. Ao efetuar a candidatura concorda que as fotografias/vídeos, recolhidos no dia da entrega dos troféus, sejam igualmente publicados nos mesmos meios;

g. As candidaturas que não respeitem as normas aqui expostas serão automaticamente excluídas dos prémios da Semana Internacional dos Contact Centers.

8. A iniciativa “Semana Internacional dos Contact Centers” tem duas fases.

**1ª Fase**

9. Receção e avaliação das candidaturas, por um painel de júris constituído por 2 ou mais elementos. Um da entidade promotora, a APCC, e os restantes elementos a designar pela APCC.

10. Cada equipa será avaliada com base nos seguintes critérios:

- a. Criatividade, Originalidade, Espírito de equipa e Ações de Solidariedade;
- b. Número de ações realizadas.

11. Das decisões do júri não poderá haver recurso.

**2ª Fase**

- 1. No dia do evento da entrega dos Prémios, todos os vídeos serão ser exibidos e conhecidos os finalistas bem como, entregues troféus aos três melhor classificados.
- 2. A entrega dos prémios realizar-se-á em local e dia a indicar na página do evento.
- 3. Na eventualidade de não haver patrocinador para a realização presencial, a APCC fará um evento virtual, via teams, dando seguimento ao ponto 1 da 2ª fase. Os troféus serão depois entregues pessoalmente nas instalações dos vencedores ou da APCC, conforme acordado posteriormente pelas partes.

APCC