



**APCC BEST AWARDS**

**REGULAMENTO**

## Índice

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. CONFIDENCIALIDADE</b>	<b>3</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 para as Melhores Operações – Fatores de Ponderação	6
7.2 Business Transformation Model	6
7.3 Prémios Tecnologia	6
7.4. Atribuição de Prémios	7
<b>8. CUSTOS DE PARTICIPAÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>9. PROMOÇÃO DO EVENTO</b>	<b>8</b>
<b>10. RESPONSABILIDADES APCC</b>	<b>9</b>
<b>11. DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	<b>9</b>
<b>12. INFORMAÇÕES ADICIONAIS</b>	<b>9</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

Os 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 em Portugal, quer ao nível da Gestão Estratégica, Operacional e Tecnológica, quer ao nível do Capital Humano e Inovação;
- Que mais contribuem para o reconhecimento e valorização do Setor em geral.

Os APCC BEST AWARDS são uma iniciativa da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), de realização anual, que visa dar visibilidade às Organizações reconhecendo a excelência de serviço e o contributo para o fortalecimento e desenvolvimento da atividade, visando os mais altos padrões de qualidade e desempenho.

A APCC garante a fiabilidade, a isenção e o reforço da credibilidade das distinções através do recurso a entidades certificadoras para a execução das auditorias do Selo da Qualidade e das respetivas Visitas de Acompanhamento, única forma de aceder aos APCC BEST AWARDS.

A cerimónia de entrega destes prémios decorre no Jantar de encerramento da Conferência Internacional APCC, que se realiza anualmente, normalmente em maio, em Lisboa.

## **2. CONFIDENCIALIDADE**

A APCC tomará 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. À entidade auditoria é exigido o compromisso de confidencialidade relativamente a todos os dados recolhidos.

### **3. CATEGORIAS**

A APCC, de acordo com o número de candidaturas, definirá quais as categorias a distinguir.

Além dos Prémios por categoria, poderão ser atribuídos Prémios por natureza, a definir.

Atribuem-se ainda os APCC BEST AWARDS **Business Transformation Model**, distinguindo Entidades que conduziram Processos de Transformação e os Contact Centers em que ocorreram, desde que sejam operações certificadas com o Selo da Qualidade APCC.

A APCC atribuirá finalmente, todos os anos, um Prémio para a categoria **Tecnologia**, determinado pela votação solicitada a todos os Associados e a Operações que, apesar de não Associadas, sejam certificadas com o Selo da Qualidade APCC.

### **4. PARTICIPANTES**

Para se candidatarem aos **APCC BEST AWARDS**, as Organizações devem preencher o formulário disponível no site da APCC.

No processo de candidatura deverá estar claramente identificada a Organização concorrente, se tem gestão própria ou externalizada e, neste caso, qual ou quais os Outsourcers.

Podem concorrer a estes Prémios todas as Organizações com Contact Center, quer sejam Associadas ou não da APCC. Cada Organização pode concorrer com um máximo de três linhas de atendimento.

A operação certificada, fica automaticamente candidata com a linha gratuita, que os Associados têm direito, para participação nos APCC BEST AWARDS. O formulário será enviado ao responsável da certificação para validação de dados.

## 5. CRONOGRAMA

Prazo de inscrição	Até 30 dias antes da Conferência	As inscrições devem ser feitas através do site: <a href="mailto:apcc@apcontactcenters.pt">apcc@apcontactcenters.pt</a> com preenchimento e envio da respetiva ficha de inscrição.
Cerimónia de Entrega dos APCC BEST AWARDS	Conferência Internacional APCC	No decurso do Jantar de Gala que encerra a Conferência Internacional APCC.

## 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 em [www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org), para o endereço de email: [apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt).

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 operações, quer em gestão própria quer em outsourcing.

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

## **7. METODOLOGIA**

### **7.1. Prémios para as Melhores Operações – Fatores de Ponderação**

Para a determinação da classificação final, será feita a seguinte ponderação:

<b>Método</b>	<b>Peso</b>
Avaliação comparada de um conjunto de KPI's	33 %
Nota da Certificação do Selo da Qualidade APCC	67 %

Sendo o Selo da Qualidade APCC um instrumento que confirma e destaca a qualidade das Operações de Contact Center em Portugal, só serão aceites as candidaturas de Operações com a Certificação do Selo da Qualidade APCC.

### **7.2 Business Transformation Model**

Análise com base em checklist de 29 itens, organizados em cinco pilares: Gestão de Projeto, Soluções Tecnológicas, Soluções Processuais, Soluções Analíticas e Satisfação do Parceiro.

### **7.3 Prémios Tecnologia**

Os Prémios de Tecnologia são independentes dos Prémios atribuídos aos Contact Centers. Todos os Associados da APCC são convidados a identificar os seus fornecedores de Tecnologia e a indicar qual o grau de satisfação com cada um deles. Será igualmente permitido que outras Entidades não Associadas possam também participar no inquérito de satisfação, desde que possuam Operações certificadas com o Selo de Qualidade APCC.

#### **7.4. Atribuição de Prémios**

Os Prémios a atribuir a cada categoria serão definidos de acordo com o seguinte:

- Estarão a concurso as linhas de atendimento específicas de Contact Centers e não as Organizações como um todo, por Setor de atividade. 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 gerida por Outsourcers, estes também serão premiados;
- Face ao número de candidaturas por setor a APCC procederá ao seu agrupamento e identificará as categorias a distinguir;
- Em cada categoria serão atribuídos no máximo 3 distinções (Gold, Silver e Bronze);
- Todos os candidatos não classificados naquelas três posições serão considerados em 4º lugar;
- A APCC divulgará, no seu site, a classificação obtida por todos os vencedores. A todos os restantes candidatos será comunicada a classificação obtida.

## 8. CUSTOS DE PARTICIPAÇÃO

Os custos de inscrição nos **APCC BEST AWARDS**:

<b>Linhas de atendimento a clientes</b>	<b>PREÇO PARA ASSOCIADO (*)</b>	<b>PREÇO PARA 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 Associada 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: BPI      IBAN: PT50 0010 0000 37542740001 93

## 9. PROMOÇÃO DO EVENTO

A APCC desencadeará, através dos meios possíveis, a promoção do evento nomeadamente:

- Página Web da APCC: [www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org);
- Ações de E-mail marketing de difusão;
- Newsletters;
- Press-Releases para imprensa especializada;
- Nas instalações das Empresas Associadas e/ou Empresas concorrentes;
- Na cerimónia de atribuição dos APCC Best Awards.



## **10. RESPONSABILIDADES APCC**

A APCC é responsável por todas as atividades inerentes à atribuição dos APCC BEST AWARDS.

## **11. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- A participação no concurso implica a plena aceitação das condições referidas no presente regulamento;
- Toda a informação disponibilizada à APCC será tratada com o maior rigor e sigilo pela APCC e pela entidade auditora;
- As empresas vencedoras têm o direito de utilizar a logomarca “APCC BEST 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 APCC é soberana nas suas decisões, não havendo lugar a qualquer tipo de reclamação.

## **12. INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

Para informações adicionais e/ou eventuais esclarecimentos necessários contactar:

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

Alameda Fernão Lopes, 16-A – 7º Esc.º 4

1495-190 Algés

Tel: +351 217 261 093

mail: [apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)