

Regulamento – Bolsas Talentum



apcc
associação
portuguesa de
contact centers

Atualizado em 7/4/2026

2ª EDIÇÃO, 2026

Associação Portuguesa de Contact Centers

Bolsas Talentum

OBJETIVOS DA ATRIBUIÇÃO DAS BOLSAS TALENTUM

As Bolsas Talentum – APCC visam distinguir Colaboradores das Empresas Associadas ligados diretamente, à atividade do Contact Center, apoiando os seus esforços de valorização profissional no quadro desta Indústria.

A atribuição das Bolsas Talentum – APCC e o seu valor serão anualmente objeto de decisão da Direção da APCC, decorrente da análise dos Resultados apurados no Exercício.

ELEGIBILIDADE

Poderão ser candidatos às Bolsas Talentum – APCC todos os Colaboradores das Empresas Associadas da APCC, que cumpram os seguintes requisitos:

1. Ter ligação direta à atividade do Contact Center;
2. Frequentar, ou ter intenção de frequentar, ações de formação ou percursos escolares que constituam fator de valorização para a atividade que desempenham no Contact Center.

Associação Portuguesa de Contact Centers

Bolsas Talentum

APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURAS

As candidaturas às Bolsas Talentum – APCC deverão ser apresentadas pelas Empresas Associadas, podendo cada uma submeter até três candidaturas anualmente. Os candidatos podem candidatar-se todos os anos, mesmo que tenham sido premiados em edições anteriores.

As candidaturas deverão incluir obrigatoriamente todos os documentos abaixo:

1. **Ficha** de Candidatura (FORM online);
2. **Curriculum** do candidato;
3. **Vídeo-Pitch** com duração máxima de 4 minutos, no qual o candidato explique porque lhe deve ser atribuída uma Bolsa;
4. **Carta de Recomendação do Associado subscritor da candidatura**, com referência aos KPI's do candidato (Pontualidade, Assiduidade, Qualidade, Produtividade, entre outros que sejam dados como adequados);
5. **Declaração de Compromisso por parte das Empresas** subscritoras das candidaturas, quanto ao **acompanhamento** da frequência e conclusão com aproveitamento da respetiva formação (modelo disponibilizado pela APCC);
6. **Declaração de Compromisso por parte do Candidato**, quanto ao pagamento integral da propina, com frequência e conclusão com aproveitamento da ação de formação, bem como a permanência de 1 ano na empresa e/ou setor após a formalização da candidatura (modelo disponibilizado pela APCC). Assim como, a aceitação da publicitação dos resultados da avaliação e da atribuição das Bolsas.

Associação Portuguesa de Contact Centers

Bolsas Talentum

CONDIÇÕES A GARANTIR PELO CANDIDATO E EMPRESA SUBSCRITORA DA CANDIDATURA

A apresentação da candidatura pressupõe e significa a integral compreensão e a aceitação dos termos e condições do presente Regulamento, quer pelo candidato, quer pela empresa subscritora da candidatura.

Em caso de não cumprimento da permanência de 1 ano na empresa e ou setor após a formalização da candidatura, deverá o candidato restituir à APCC 50% do valor da bolsa atribuído (declaração assinada pelo candidato no ato de entrega da 1ª tranche da bolsa atribuída).

Em caso de desistência do curso, deverá o candidato restituir à APCC 100% do valor da bolsa atribuído. Não haverá lugar a qualquer restituição de valor caso o candidato faça prova de nova inscrição noutra ação formativa.

- O candidato deverá endereçar prova de conclusão do curso à APCC;
- A empresa subscritora da candidatura servirá de garante ao cumprimento das obrigações supra indicadas;
- A empresa subscritora da candidatura tem de ter as quotas da APCC em situação regular.

O candidato não tem necessariamente de estar inscrito no momento da candidatura, pode fazê-lo após a entrega da 1ª tranche, tendo apenas de apresentar o comprovativo de frequência na formação aquando o pagamento da 2ª tranche, sob pena de esta não lhe ser devida. O pagamento da 2ª tranche fica dependente do comprovativo de pagamento da formação, correspondente à 1ª tranche.

Caso esteja a frequentar ou já inscrito, deve apresentar no momento do pagamento da 1ª tranche, um comprovativo de frequência académica ou de inscrição em ação de formação (com frequência ou a frequentar no ano da candidatura).

Associação Portuguesa de Contact Centers

Bolsas Talentum

ANÁLISE DE CANDIDATURAS

As candidaturas serão analisadas, de acordo com os critérios de avaliação, por um Júri designado pela Direção, constituído por um máximo de 5 elementos.

Cada um dos elementos do Júri fará a sua avaliação individual, devendo os resultados apurados por cada um serem consolidados pelo Presidente do Júri. Em caso de empate, o Presidente desempate a classificação, a fim de se apurem inequivocamente os 4 vencedores.

Caso o candidato tenha ligação direta, quer por via pessoal, quer por via profissional, a um elemento do Júri, fica excluída a avaliação individual desse elemento, considerando apenas as restantes avaliações do júri.

As deliberações tomadas pelo Júri constituem decisões finais no âmbito da candidatura, não sendo suscetíveis de reclamação ou recurso.

COMPOSIÇÃO DO JÚRI

A Direção da APCC decidirá anualmente a constituição do Júri, podendo os seus elementos ser reconduzidos uma ou mais vezes. O Presidente do júri será sempre um membro da direção da APCC.

Nesta 2ª edição, o júri é composto pelos seguintes elementos:

- Cláudia Serra (Diretora da APCC) - Presidente do júri;
- Manuel Alçada (Secretário da Mesa da Assembleia Geral);
- Márcia Machado (Membro Associado da APCC);
- Gonçalo Consiglieri (Diretor da APCC).

Associação Portuguesa de Contact Centers

Bolsas Talentum

CRITÉRIOS AVALIAÇÃO

Os critérios de avaliação das candidaturas são os seguintes:

1. Recomendação apresentada pela empresa associada sobre o candidato que suporta, com referência aos KPI's do candidato, Pontualidade, Assiduidade, Qualidade, Produtividade, entre outros que sejam dados como adequados. (classificada de 0 a 10, com a ponderação de 20%);
2. Relevância da formação para a Empresa e atividade do candidato, bem como para o setor dos Contact Centers (classificada de 0 a 10, com a ponderação de 20%);
3. Argumentação do candidato (classificada de 0 a 10, com a ponderação de 30%);
4. Criatividade da candidatura (classificada de 0 a 10, com a ponderação de 30%).

Os membros do Júri deverão avaliar o mérito de cada candidatura, de acordo com os critérios de avaliação que constam do presente Regulamento, bem como com as ponderações a atribuir a cada um destes critérios.

Associação Portuguesa de Contact Centers

Bolsas Talentum

BOLSAS

Atribuição de 4 (quatro) Bolsas Talentum – APCC, com os valores que a seguir se indicam:

1. 1.500,00€ (mil e quinhentos euros);
2. 1.500,00€ (mil e quinhentos euros);
3. 1.500,00€ (mil e quinhentos euros);
4. 1.500,00€ (mil e quinhentos euros).

A definição da Bolsa a atribuir a cada um dos candidatos decorrerá da avaliação feita pelo Júri. Em caso de igualdade nas avaliações a decisão caberá ao Presidente do Júri.

O valor da bolsa Talentum da APCC é até 1.500,00€, caso o valor da propina seja inferior a este montante, só é entregue o valor correspondente ao custo da formação.

PRAZOS E MODALIDADE DE PAGAMENTO

A documentação completa, deverá ser submetida no formulário de participação até ao dia 30 de junho.

Os quatro vencedores são informados no dia 18/9.

A bolsa de estudo será paga em duas tranches, 50% do valor na data de entrega da bolsa e os restantes 50% no final do percurso formativo (o candidato deve fazer prova de conclusão na ação formativa). No ato da entrega de ambas as tranches, assinará uma declaração.

Associação Portuguesa de Contact Centers

Bolsas Talentum

COMUNICAÇÃO, DIVULGAÇÃO E ENTREGA

A comunicação dos resultados da avaliação será feita às Empresas subscritoras das candidaturas e aos candidatos, com indicação da Bolsa atribuída.

A entrega das Bolsas será feita aos candidatos vencedores, em ato a definir pela Direção da APCC.

A APCC divulgará os resultados por meio dos seus canais informativos (site, newsletter, redes sociais e press release).

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Sem prejuízo do estrito cumprimento da legislação aplicável, designadamente dos direitos que aí se consagram, as Empresas subscritoras das candidaturas e os candidatos deverão aceitar expressamente a publicitação dos resultados da avaliação e da atribuição das Bolsas, aceitação que deverá constar expressamente do processo de candidatura.

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A APCC e o Júri não poderão ser responsabilizados por quaisquer danos resultantes de erros, falhas, omissões que possam vir a ocorrer durante o processo.

ALTERAÇÃO AO REGULAMENTO

A APCC reserva-se o direito de alterar, suspender ou cancelar os prémios, pendentes ou futuros, sem que o mesmo implique o pagamento de qualquer indemnização aos participantes.

A APCC reserva-se o direito de alterar o presente regulamento sem necessidade de aviso prévio, passando as novas regras a vigorar logo após a sua divulgação.