



SELO DA QUALIDADE APCC

REGULAMENTO

Índice

1. INTRODUÇÃO	3
2. CONFIDENCIALIDADE	4
3. PROCESSO DE CANDIDATURA	4
4. PROCESSO DE AUDITORIA	5
5. PROCESSO DE ATRIBUIÇÃO	5
6. CUSTO DO PROCESSO	6
7. REGRAS DE PUBLICITAÇÃO DA ATRIBUIÇÃO DO SELO DA QUALIDADE APCC	8
8. INFORMAÇÕES ADICIONAIS.....	8

1. INTRODUÇÃO

O Selo da Qualidade APCC é uma certificação que proporciona às Empresas utilizadoras de Serviços de Contact Center o acesso privilegiado a um serviço de auditoria e aconselhamento sobre boas práticas de gestão.

O Selo da Qualidade APCC tem como principal objetivo incentivar as empresas do setor a exercer boas práticas de gestão nos seus Contact Centers. Assim, contribui para a melhoria da imagem e da credibilidade do setor, promove a sua autorregulação e destaca os melhores serviços de Contact Center a operar em Portugal.

O Selo da Qualidade APCC visa avaliar de forma quantitativa uma determinada Operação, que pode operar em um centro ou em vários centros, face a um conjunto de mais de 160 controlos relacionados com as atividades operacionais de Contact Center, assente em sete torres de avaliação que contribuem para a qualidade do Serviço prestado:

- Perfil corporativo (instalações e certificações da organização)
- Processos (processos de operação e suporte)
- Nível de performance (indicadores transversais e específicos)
- Programa de monitorização (monitoria e avaliação do auditor)
- Capital Humano (retenção, incentivos e satisfação)
- Formação e desenvolvimento (formação inicial e contínua)
- Tecnologia (tecnologia de suporte às operações)

O Selo da Qualidade APCC apresenta um Modelo de Auditoria que foi desenvolvido para avaliar todos os tipos de Operações de Contact Center (pequenas e grandes Operações, de Inbound ou de Outbound, independentemente da natureza do apoio prestado ao Cliente e do ramo de atividade do Cliente que contrata o Atendimento).

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. PROCESSO DE CANDIDATURA

- 1- As candidaturas deverão ser apresentadas à APCC, através do formulário disponibilizado para o efeito no site da APCC.
- 2- A APCC disponibilizará uma checklist de documentos de suporte à realização da auditoria e colocará os auditores em contacto com o candidato, para agendamento das diligências previstas no Modelo de Auditoria.
- 3- Todos os custos do processo de auditoria (atribuição inicial ou visitas de acompanhamento) são faturados ao candidato pela APCC.
- 4- Apenas poderão ser consideradas como válidas as candidaturas que reúnam todas as informações exigíveis para o presente processo.
- 5- Todas as Empresas Associadas ou não na APCC, podem candidatar-se ao Selo da Qualidade.

4. PROCESSO DE AUDITORIA

O processo de Auditoria tem três grandes etapas:

Etapa 1: Kick-off - Após formalização da inscrição, a empresa candidata ao Selo da Qualidade APCC recebe uma checklist com o conjunto de documentos e elementos de informação que deverão suportar os trabalhos de auditoria Esclarecimento, pela APCC, das eventuais dúvidas processuais suscitadas pelas empresas candidatas e indicação da empresa auditora. Contacto da empresa auditora para agendamento, de acordo com as disponibilidades da empresa candidata, dos trabalhos de campo.

Etapa 2: Auditoria - Realização de todas as diligências previstas nos procedimentos de auditoria. Avaliação no terreno: avaliação in loco com base nos critérios de avaliação definidos. Análise documental: análise pelos auditores dos documentos fornecidos pelo candidato.

Etapa 3: Resultados - Entrega dos resultados da auditoria Apresentação do scoring da auditoria. Formalização dos resultados. Reunião de apresentação dos resultados.

5. PROCESSO DE ATRIBUIÇÃO

O processo de atribuição do Selo tem três grandes etapas após o processo de auditoria:

1. O auditor apura a pontuação no final da auditoria, comunicando à APCC o resultado.
2. Caso a mesma seja igual ou superior a 70% da pontuação exigível para a emissão do respetivo Selo da Qualidade, a APCC emitirá um Diploma de Certificação do Selo para a operação em questão, cuja validade será de três anos.
3. Nos dois anos seguintes à atribuição do Selo da Qualidade, a APCC realizará visitas de acompanhamento.

6. CUSTO DO PROCESSO

Valor do processo de Certificação do Selo da Qualidade APCC

Auditoria	ASSOCIADO (-30%)	Não Associado, quando pago por Outsourcer (-15%)	NÃO ASSOCIADO
1ª Operação	2.240€	2.720 €	3.200 €
2ª Operação e seguintes	2.128€	2.584 €	3.040 €

Condições de Pagamento Parcelar (Anual):

Auditoria	ASSOCIADO			Não Associado, quando pago por Outsourcer			NÃO ASSOCIADO		
	1º ano	2º ano	3º ano	1º ano	2º ano	3º ano	1º ano	2º ano	3º ano
1ª Operação	1.030€	605€	605€	1.250€	735€	735€	1.470€	865€	865€
2ª Operação e seguintes	980€	574€	574€	1.190€	697€	697€	1.400€	820€	820€

Condições de Pagamento Antecipado (Triénio):

Auditoria	ASSOCIADO (~ 10% do valor)	Não Associado, quando pago por Outsourcer (- 10% do valor)	NÃO ASSOCIADO (- 10% do valor)
1ª Operação	2.016€	2.448€	2.880 €
2ª Operação e seguintes	1.950€	2.326€	2.736 €

Os preços apresentados incluem a auditoria de atribuição do Selo da Qualidade e as duas visitas de acompanhamento a realizar nos dois anos seguintes ao da atribuição.

A não realização de qualquer das duas visitas de acompanhamento implica a suspensão de efeitos da Certificação.

Quer para Associados, quer para não Associados, o pagamento poderá ser feito em três parcelas anuais, aquando da auditoria de atribuição e de cada uma das visitas de acompanhamento ou integralmente com a atribuição, beneficiando as Empresas de um desconto de -10%.

Os honorários acima referidos excluem as auditorias que sejam realizadas nas Ilhas dos Açores e da Madeira cujas despesas de deslocação serão faturadas adicionalmente ao preço de custo. Excluem-se ainda as deslocações internacionais em que os voos são a preço de custo, jantares até um máximo de 30€/pessoa e ajudas de custo dos auditores de 89€/dia.

Ao preço dos serviços e despesas acima referidos acresce o imposto sobre o valor acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor.

No final do período de vigência, a manutenção do Selo da Qualidade carece da realização de nova auditoria de atribuição.

A fatura é emitida na totalidade, sendo que as condições de pagamento se adaptam em função da opção escolhida pelo cliente.

O pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária para:

APCC Associação Portuguesa de Contact Centers

Banco: BPI IBAN: PT50 0010 0000 37542740001 93

7. REGRAS DE PUBLICITAÇÃO DA ATRIBUIÇÃO DO SELO DA QUALIDADE APCC

A Operação a quem for atribuído o Selo da Qualidade APCC poderá divulgar tal facto pelos meios que entender como mais convenientes.

Por seu lado, a APCC reserva-se o direito de divulgar no seu site e nos meios de comunicação adequados os nomes das Operações que obtiveram o Selo da Qualidade APCC.

As Normas de aplicação do logótipo do Selo da Qualidade APCC estão disponíveis no site da APCC.

Todos os dados recolhidos durante o processo de auditoria são estritamente confidenciais, não sendo em qualquer circunstância permitida a sua divulgação, exceto se o candidato o permitir expressamente.

8. 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 217261093

mail: apcc@apcontactcenters.pt