

Código de Ética da APCC

A APCC adota um conjunto de valores e princípios que devem nortear as atividades das Empresas que atuam no Setor, que se orgulha de representar. Os valores e os princípios sobre os quais nos pautamos são os seguintes:

- A. **Respeito pelas Pessoas**, sejam os Profissionais do Setor, sejam os Cientes finais, em todas as suas dimensões humanas:

1. Respeito pelos Colaboradores

- a. A Indústria de Contact Centers é uma atividade de Pessoas. Apesar da integração de tecnologias de cada vez maior sofisticação, que retiram aos Agentes as tarefas mais básicas e rotineiras, as Pessoas continuam a ser o garante primeiro de um serviço de excelência que qualquer operação ambiciosa atingir.
- b. Todos os colaboradores independentemente da função, género, etnia, opção orientação sexual, deficiência, idade ou qualquer outra dimensão de diversidade, devem ser tratados com a mesma justiça e respeito.
- c. Todos os colaboradores devem ter acesso às mesmas oportunidades.
- d. Os espaços de trabalho e as ações de integração devem permitir e promover a inclusão de todos colaboradores, independentemente da sua dimensão de diversidade
- e. Aos Colaboradores deste setor devem ser asseguradas as melhores condições para o cabal desempenho das suas funções, primando pelo rigor e pela exigência, mas sempre num ambiente de sã convivência com Colegas e de total respeito por parte de todas as chefias diretas e da estrutura da Empresa.
- f. São, nomeadamente, exigíveis instalações com condições adequadas, quer em termos de ergonomia, quer em controlo de luminosidade, quer ainda em controlo de som; igualmente devem existir espaços adequados para as refeições, mesmo que estas não sejam disponibilizadas pela Empresa; também devem existir espaços adequados para os momentos de intervalo, distintos dos espaços de refeição.

ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4
1495-190 Algés
Tlm: 960307983
www.apcontactcenters.org
apcc@apcontactcenters.pt

“
Para desenvolver
sustentadamente
o mercado de
Contact Centers
em Portugal.
”

- g. A todos os Colaboradores deve ser assegurada formação inicial que lhe assegure autonomia para o bom desempenho das suas funções, incluindo um período de acompanhamento próximo pela Supervisão nos primeiros dias de trabalho; igualmente deve ser assegurada a formação e desenvolvimento permanente dos Colaboradores, criando as condições para a atualização diária de eventuais alterações processuais, de produto ou outras.
- h. Os Colaboradores devem ser remunerados de acordo com a sua competência, com remunerações base que se pretendem cada vez maiores e competitivas com outros setores e, na ausência de outros mecanismos recorrendo a componentes variáveis que permitam distinguir todos os que se elevam acima da média.
- i. A avaliação do desempenho dos Colaboradores deve respeitar os princípios de rigor e de justiça comparada e os respetivos processos e relatórios de avaliação devem ser auditáveis e auditados; as avaliações feitas por diferentes responsáveis devem ser objeto de calibração regular.

2. Respeito pelos Clientes finais

- a. A Indústria dos Contact Centers é também uma atividade para Pessoas. O Contact Center é a imagem do produto, do serviço ou da Instituição junto de consumidores, utilizadores e Cidadãos e cumpre uma função social e económica de importância insuperável para o País.
- b. Os Clientes finais devem ser sempre atendidos com total respeito, compreendendo as suas dificuldades e necessidades, procurando sempre que cada interação seja sempre coroada de êxito.
- c. Todos os Colaboradores que interagem com Clientes finais, por qualquer das formas possíveis deve ter sempre presente que está a representar a sua Empresa ou Instituição, mas também toda a Indústria e que a reputação dessas entidades depende efetivamente de todas e de cada uma dessas interações.

ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4
1495-190 Algés
Tlm: 960307983
www.apcontactcenters.org
apcc@apcontactcenters.pt

“
Para desenvolver
sustentadamente
o mercado de
Contact Centers
em Portugal.
”

B. Alinhamento pelas melhores práticas, nas dimensões que impactam a atividade do Setor, e nunca se regendo pela “fasquia mínima”.

As Empresas que se preocupam e manifestam na prática, que respeitam e valorizam nas suas culturas e processos os princípios éticos, são as que têm mais sucesso no longo prazo. Os princípios éticos devem servir para definir os critérios do negócio, do respeito pelos Colaboradores, Clientes, fornecedores e a sociedade em geral.

Os princípios éticos são mais abrangentes do que as leis que regulam as pessoas, organizações e Estados. As Empresas Associadas da APCC devem definir valores e tomar decisões que, não só respeitem as legislações em vigor, mas também se enquadrem numa sã ética de negócio.

Há procedimentos não éticos que são legais, mas a adoção de comportamentos eticamente irrepreensíveis torna as Empresas mais fortes no médio e longo prazo. Mais fortes porque a sua reputação fica mais sólida, alimentando o orgulho das suas pessoas, atraindo e retendo as melhores e atraindo mais Clientes e investidores.

Assim, a procura de melhores práticas é neste tema também compensadora mesmo em mercados altamente competitivos pois as Empresas com melhor desempenho ético acabam por ser as que têm mais sucesso.

No universo ético vários princípios devem ser respeitados desde o processo de recrutamento das pessoas até à sua eventual saída da Empresa. Princípios de não discriminação, diversidade, proteção da esfera pessoal, respeito pelos Clientes e fornecedores.

Os valores das Empresas devem ser a base da definição, implementação e monitorização permanente de todos os processos de gestão de pessoas, de negócio e financeiras, de acordo com os parâmetros de clareza, honestidade e respeito por todos os participantes internos e externos.

ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4
1495-190 Algés
Tlm: 960307983
www.apcontactcenters.org
apcc@apcontactcenters.pt

“

Para desenvolver
sustentadamente
o mercado de
Contact Centers
em Portugal.

”

C. **Sustentabilidade**, como pilar para garantir que o Setor promove um futuro de esperança e mais seguro nas seguintes dimensões descritas de seguida.

1. **Pessoas** - Atuar de forma a garantir diversidade, igualdade de oportunidades, transparência, saúde e segurança bem como gestão de carreira para que o Setor seja valorizado e acrescente valor;
2. **Sociedade** - Garantir uma interação sustentada com as comunidades onde atua, promovendo a inclusão social através do emprego, criando espaços de trabalho dignos, partilhando os seus conhecimentos e experiência de forma a permitir uma consciência de boas práticas empresariais e laborais;
3. **Planeta** - Promover a triagem e a reciclagem, quando não é possível evitar o consumo de recursos, trabalhando para um consumo racional e responsável, particularmente em termos de energia e esforço de mobilidade. Compensar a pegada ambiental com iniciativas complementares.

D. **Trabalho em equipa em prol do setor**, vale mais do que o esforço individual.

1. Em prol do desenvolvimento do Sector dos Contact Centers em Portugal, de uma forma genérica, e da APCC em particular, os Associados devem participar de forma ativa e tendo em conta o melhor interesse em termos de reputação da Associação em movimentos e momentos de fortalecimento, nomeadamente, Assembleias, Congressos, Estudos, de benchmarking ou outros.
2. Recorrer aos serviços disponibilizados pela Associação, nomeadamente apoio jurídico de modo que a atuação no que a situações dentro desse âmbito sejam tratadas de forma uniformizada dentro dos Membros da Associação, respeitando a legislação em vigor e melhores práticas.
3. Promover de forma clara em todos os momentos de divulgação como press releases a condição de Membros da APCC de forma a aumentar o alcance e reputação da Associação.
4. Utilizar os canais disponibilizados pela Associação para promoção de oportunidades de negócio ou de recrutamento que ocorram, gerando uma maior aproximação entre fornecedores e potenciais Clientes bem como Recursos Humanos que tenham contacto com um ou outro.

ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4
1495-190 Algés
Tlm: 960307983
www.apcontactcenters.org
apcc@apcontactcenters.pt

“

Para desenvolver
sustentadamente
o mercado de
Contact Centers
em Portugal.

”

E. Comportamentos Desviantes

Em caso de suspeita e, ou denúncia de má prática realizada por parte de um Associado, a Associação deverá demarcar-se do caso concreto, reforçando e divulgando publicamente os princípios que defende e as práticas que condena e com as quais não pactua.

Associação Portuguesa de Contact Centers
Novembro de 2022

ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc.4
1495-190 Algés
Tlm: 960307983
www.apcontactcenters.org
apcc@apcontactcenters.pt

“

Para desenvolver
sustentadamente
o mercado de
Contact Centers
em Portugal.

”