

---

APCC

# ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CONTACT CENTERS

---

**PROMOVER O CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL DOS CENTROS DE CONTACTO AO CLIENTE, E, POR CONSEQUENTE, DAS EMPRESAS, COM INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA, GARANTINDO A ENTREGA DE UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA QUE MELHORE A EXPERIÊNCIA DOS CLIENTES E DOS COLABORADORES, EM TODA A SUA JORNADA.**

A **APCC** é uma dinâmica Associação Empresarial que promove e dignifica a Indústria dos Contact Centers desde 2004.

Oferece uma plataforma inigualável para networking e troca de experiências.

Promovemos a qualidade, a informação e o acesso à mais recente tecnologia, em cada evento, estudo e certificação.

Estar presente nas nossas iniciativas, permite conectar com outros profissionais, partilhar boas práticas e estabelecer parcerias valiosas.

Estas conexões frequentemente resultam em colaborações que beneficiam todas as partes envolvidas.

**São mais de 124 as Empresas** que fazem parte deste grande ecossistema. **Organizações Públicas e Privadas**, de todos os Setores e dimensões, com Centros de Contacto próprio, Outsourcers, Fornecedores de Serviços, de Tecnologia e Equipamentos, Consultoras e empresas de Formação, **que procuram a melhoria contínua e a entrega de um serviço de qualidade e excelência, que melhore a experiência dos clientes e dos Colaboradores, em toda a sua jornada.**

### O Setor em Grandes Números



**115 mil Profissionais** (operadores, supervisores, qualidade e outras áreas de suporte)



**Faturação anual** (ou equivalente) ~ **3.7 mil milhões de euros**



**59% dos Profissionais** trabalham em empresas Profissionais de Outsourcing



**52%** do Setor trabalha para **Exportação de Serviços** representando ~ **1.8 mil milhões de euros de Exportações**, correspondente a **mais de 55 mil postos de trabalho.**

## ✓ Prémios e Reconhecimento Profissional

Prémios Fortius e Semana Internacional dos Contact Centers.  
Eventos de valorização profissional individual e em equipa.



## ✓ Entradas gratuitas nas Conferências

Oportunidades únicas para conectar com profissionais de topo,  
trocar experiências e estabelecer parcerias.  
Acesso às mais recentes tecnologias.



## ✓ Formação e Desenvolvimento

Bolsas de formação (Bolsas Talentum).  
e planos de formação com descontos.



## ✓ Estudos e Informação

Acesso a estudos de benchmarking, dimensionamento e impacto do setor.



## ✓ Certificação



Condições especiais para a certificação do Selo de Qualidade APCC,  
totalmente focada no CC. Inscrição gratuita nos APCC Best Awards.

## VANTAGENS APCC EM DETALHE

### BENEFICIAR DE UM COMPLETO PROGRAMA DE DIFUSÃO DE BOAS PRÁTICAS E DE DINAMIZAÇÃO COMERCIAL

- ✓ **Networking** único, ao nível de Top Management, para a criação de novas oportunidades de negócio, benchmarking e partilha de experiências.
- ✓ **6 entradas gratuitas** nas **Conferências** anuais (3 em Lisboa e 3 no Norte), por anuidade.
- ✓ Condições Especiais na **Certificação do Selo de Qualidade APCC** - análise de mais de 190 itens e KPI's relevantes na Operação de CC.
- ✓ Inscrição gratuita nos **APCC Best Awards** - onde se premeiam as melhores Operações Certificadas pelo Selo APCC.
- ✓ Candidatura às **Bolsas Talentum** - Prémios em dinheiro atribuídos aos Colaboradores para formação especializada no Setor.
- ✓ **Prémios FORTIUS** - Ver reconhecidos os seus melhores Profissionais, premiando-os, em várias categorias.
- ✓ **SICC - Semana Internacional de Contact Centers** - Onde se promove o espírito de equipa, atividades de solidariedade e se elege a melhor.
- ✓ **Desconto nos patrocínios** dos Eventos APCC (Conferência de Lisboa, Conferência do Porto, Prémios FORTIUS e Prémios SICCC).

## VANTAGENS APCC EM DETALHE

### BENEFICIAR DE UM COMPLETO PROGRAMA DE DIFUSÃO DE BOAS PRÁTICAS E DE DINAMIZAÇÃO COMERCIAL

- ✓ **Eventos exclusivos** para partilha de experiências e informação de produtos, nomeadamente tecnológicos, formação e consultoria.
- ✓ **Apoio na organização** de encontros com outros Membros (pequenos almoços, fins de tarde, jantares, entre outros).
- ✓ **Divulgação de notícias dos Associados**, pelas nossas plataformas de comunicação (site; newsletter; social media).
- ✓ Acesso a todos os **Estudos** do Setor produzidos pela Associação (Benchmarking, Dimensionamento e Impacto).
- ✓ Planos de **Formação** com descontos especiais e conteúdos programáticos adequados.
- ✓ **Representação junto de Órgãos Legislativos** e de Tutela e de Organismos como a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal.
- ✓ **Almoços debate** sobre importantes temas da atualidade (ex. RGPD, Legislação Laboral, Recrutamento, Prestígio da atividade, etc.).
- ✓ **Aconselhamento jurídico** no âmbito da Indústria dos Contact Centers.
- ✓ Quota anual abrangida por **benefícios fiscais**.

## CONDIÇÕES DE ADESÃO

<b>Empresas com faturação anual &gt; a 1.800.000€</b>	<b>1.260€ Joia de adesão</b>	<b>1800€ Quota anual</b>
<b>Empresas com faturação anual &lt; a 1.800.000€</b>	<b>630€ Joia de adesão</b>	<b>900€ Quota anual</b>

É necessário o envio do IES. Não havendo faturação é aceite o comprovativo do início de atividade, do ano em que é feita a adesão.

**Benefício fiscal ao abrigo do artigo nº44 do CIRC** - É considerado custo ou perda do exercício, para efeitos da determinação do lucro tributável, o valor correspondente a 150% do total das quotizações pagas, desde que não exceda o equivalente a 2% do vol. negócios.

**Quota válida por 12 meses** e renovável, anualmente, no mês da aprovação do pedido de adesão (de acordo com a ficha de inscrição). A não renovação deve ser comunicada, por escrito, até um mês antes da renovação.

O valor da joia é o equivalente a 70% do valor da quota anual correspondente, sendo pago uma única vez, aquando do ingresso na Associação, não assistindo direito a reembolso em caso de perda da qualidade de Associado, seja por que razão for.

Estatutos da Associação para consulta e cumprimento de ambas as partes: <https://www.apcontactcenters.org/estatutos>

## CERTIFICAÇÃO SELO DA QUALIDADE APCC



### WEBSITE



### VÍDEO PROMO SELO E PRÉMIOS BEST AWARDS



Com a **Certificação do Selo da Qualidade**, um projeto pioneiro em Portugal, a APCC incentiva as Empresas a exercer boas práticas de gestão nos Centros de Contacto.

Desde 2010, as centenas de auditorias já realizadas, contribuíram para uma melhor Qualidade de Serviço, Experiência dos Colaboradores e dos Clientes, em toda a jornada.

Realizar uma avaliação de benchmarking interno, estruturar a informação e os processos, para efeitos de sistematização das evidências é uma outra grande vantagem reconhecida. A certificação, não só valida a qualidade, mas também reforça o compromisso com a excelência e a melhoria contínua.

Através de uma rigorosa metodologia, as Operações são avaliadas quantitativamente, em mais de 180 controlos assentes em 8 pilares (Corporativo, Processos, Performance, Monitorização, RH, Formação, Tecnologia e Sustentabilidade).

O processo de auditoria é realizado por uma entidade parceira externa, credenciada e reconhecida internacionalmente, o Bureau Veritas.

Esta credibilidade adicional é reconhecida e valorizada pelos Clientes, Parceiros e Colaboradores, aumentando significativamente a visibilidade das marcas e Instituições, detentoras de Operações com a Certificação do Selo da Qualidade APCC.



## APCC BEST AWARDS

 [WEBSITE](#)



Os Troféus **APCC BEST AWARDS**, têm como objetivo distinguir as Operações que mais se destacaram pela implementação e adoção de Boas Práticas Organizacionais na atividade de Contact Centers em Portugal, quer ao nível da gestão estratégica, operacional e tecnológica, quer ao nível do capital humano, contribuindo para o reconhecimento e valorização do setor.

As Organizações já premiadas, reconhecem a notoriedade que este prémio lhes confere e consideram-no um importante fator de diferenciação e prestígio.

Apenas as linhas certificadas pelo Selo da Qualidade APCC poderão candidatar-se aos APCC Best Awards, cuja cerimónia de entrega realizar-se-á no jantar de encerramento da Conferência Internacional APCC de Lisboa, em maio.



## BOLSAS TALENTUM



### VÍDEO PROMO BOLSAS TALENTUM

03

A APCC atribui anualmente 4 **Bolsas Talentum**, dentro do universo dos Colaboradores das Empresas Associadas, que queiram investir na sua formação profissional.

Esta iniciativa, revela a importância que a Associação atribui ao papel determinante dos Recursos Humanos, no apoio do crescimento profissional e na formação das suas Pessoas, numa Indústria que já emprega mais de 104 mil.

As Bolsas Talentum, vêm reforçar a missão da APCC “credibilizar, valorizar e desenvolver sustentadamente o Setor dos Contact Centers em Portugal”, ao distinguir os Colaboradores, apoiando os seus esforços na valorização profissional e na procura permanente pela excelência no desempenho das suas funções.



## ESTUDOS



BENCHMARKING  
DIMENSIONAMENTO  
IMPACTO

### Conhecer a Indústria, enaltecer a sua importância para a Economia Portuguesa

Saber a real dimensão do Setor que representa é, como não poderia deixar de ser, um objetivo prioritário de qualquer Associação Setorial e a Associação Portuguesa de Contact Centers não é exceção.

Os Estudos desenvolvidos pela APCC, têm permitido também identificar e perceber a evolução dos principais indicadores da indústria dos Contact Centers, assim como compreender o comportamento e tendências a nível global.

Os resultados dos estudos são inequívocos quanto à importância estratégica desta indústria para Portugal, revelando a importância do investimento em tecnologia e serviços de Contact Centers pelas empresas dos vários setores de negócio.



## CONFERÊNCIAS APCC LISBOA PORTO



[VÍDEO PROMO LISBOA](#)  
[VÍDEO PROMO PORTO](#)



[WEBSITE LISBOA E PORTO](#)

# 05

As **Conferências APCC** são Eventos de referência na Indústria dos Contact Centers, em Portugal, que reúnem mais de 1000 conferencistas, entre Lisboa (+600) e Porto (+400).

Visam promover a inovação, as boas práticas e criar oportunidades de networking ímpares.

Todos os anos, em ambas edições, Oradores nacionais e internacionais trazem temáticas no plano tecnológico, recursos humanos, legislação, nearshoring, economia e gestão, em torno da experiência ao Cliente.

As Organizações participantes são as principais players do Setor e maioritariamente representadas por decisores, ao nível da gestão de topo, nomeadamente Administradores, VP, Diretores e C` Level.



## PRÉMIOS FORTIUS



### [WEBSITE FORTIUS](#)

Estes galardões, pretendem premiar os Melhores Profissionais de Contact Centers, reconhecendo o seu trabalho e dedicação, fomentando a excelência e a profissionalização das categorias: Melhor Coordenador; Melhor Supervisor Inbound e Outbound; Melhor Agente Inbound e Outbound; Melhor Formador; Melhor Gestor da Qualidade.

É um Evento que reúne Participantes de todas as áreas, Outsourcers e Empresas com gestão própria do seu Contact Center, desde os Diretores das Operações a concurso aos Administradores, que fazem questão de estar presentes, como forma de reconhecimento e agradecimento às suas Pessoas.



## FESTIVAL SICC



## WEBSITE SICC



## PROMO SICC

A Semana Internacional dos Contact Centers, comemora-se de 10 a 17 de setembro e o objetivo fundamental é a promoção e credibilização da atividade e do seu potencial de geração de valor e emprego.

É lançado o desafio às Empresas, convidando-as a participar nesta celebração com ações que espelhem a solidariedade e o espírito de equipa, entre os Colaboradores, independentemente da sua função e hierarquia.

Entre a última semana de setembro e a primeira de outubro, acontece a entrega dos prémios às três equipas vencedoras, numa animada tarde.

Uma festa de todos para todos, que reúne participantes desde a linha da frente aos mais altos responsáveis (Outsourcers e Empresas com gestão interna do seu CC).

# 05



## A APCC

### MEMBROS

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma Associação Empresarial, sem fins lucrativos, fundada em 2004, que tem como missão credibilizar, valorizar e desenvolver sustentadamente o setor dos Contact Centers em Portugal.

### TESTEMUNHOS

Os Associados são Empresas que acreditam em prestar um bom serviço para os seus Clientes, com Profissionais reconhecidos e valorizados, gerando e promovendo valor para os seus Acionistas, Colaboradores e Clientes.

Reúne Empresas de todos os setores da economia (Banca, Certificação e Consultoria, Setor Público e de Ação Social, Comércio, Distribuição, Energia, Equipamentos, Formação, Outsourcers, Saúde, Seguros e Assistência, Tecnologia e Telecomunicações) cujos negócios se ligam a esta atividade, pela defesa do seu prestígio e a difusão das boas práticas.

Organizações que obedecem ao mesmo código de ética e perseguem os mesmos objetivos de qualidade e valor no serviço que prestam.

**Conheça todos os Membros que constituem esta pequena Associação de Grandes Empresas.**

## 56 ASSOCIADOS COM CENTROS PRÓPRIOS OU OUTSOURCING PARCIAL

### Banca

- ✓ Banco Santander
- ✓ Cetelem
- ✓ Caixa Geral Depósitos
- ✓ Cofidis
- ✓ Crédito Agrícola
- ✓ Millenniumbcp
- ✓ Oney
- ✓ Universo

### Seguros

- ✓ AdvanceCare
- ✓ Aegon
- ✓ April
- ✓ Chubb
- ✓ Europ Assistance Portugal
- ✓ Fidelidade
- ✓ Generali Seguros
- ✓ Medicare
- ✓ MetLife
- ✓ Zurich - Aide Assistência

### Energias

- ✓ Axpo
- ✓ EDP
- ✓ Endesa
- ✓ E-Redes
- ✓ Floene
- ✓ Galp Energia;
- ✓ Goldenergy
- ✓ Iberdrola
- ✓ SU Eletricidade

### Serviços

- ✓ adSalsa
- ✓ Ascendi
- ✓ Clínica de Santa Madalena
- ✓ CTT
- ✓ DHL Express Portugal
- ✓ Edenred
- ✓ El Corte Inglés
- ✓ Future Healthcare
- ✓ IMA Ibérica
- ✓ LeasePlan
- ✓ OralMED
- ✓ Prosegur
- ✓ Solverde
- ✓ Sunrise
- ✓ Uber
- ✓ Unilabs
- ✓ Universo

### Telecomunicações

- ✓ MEO
- ✓ NOS
- ✓ Vodafone Portugal

### Setor Público e Social

- ✓ Município do Funchal
- ✓ Santa Casa da Misericórdia

### Retalho

- ✓ Fnac
- ✓ Grupo Multi Contact
- ✓ IKEA
- ✓ Jerónimo Martins
- ✓ Leroy Merlin
- ✓ Worten
- ✓ Stannah

## 33 ASSOCIADOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

- ✓ ACP
- ✓ Armatis-lc
- ✓ Axa Partners
- ✓ Between Percentages
- ✓ Bosch Communication Center
- ✓ Concentrix
- ✓ Connecta
- ✓ CGI
- ✓ Egor
- ✓ EIPeople
- ✓ Gal 24 Assistance
- ✓ Go Connection
- ✓ Ilunion
- ✓ Intelcia
- ✓ Konecta
- ✓ Leads4Sales
- ✓ Majorel
- ✓ Manpower
- ✓ MST Portugal
- ✓ Leverage
- ✓ Newspring Services
- ✓ Randstad
- ✓ Reditus
- ✓ RHmais
- ✓ Rook Technology Group
- ✓ Sector Interactivo Group
- ✓ Serviin
- ✓ SIBS Processos
- ✓ Foundever (Sitel)
- ✓ Teleperformance Portugal
- ✓ Transcom Worldwide
- ✓ Ucall
- ✓ Yourvoice

## 27 ASSOCIADOS DE TECNOLOGIA / EQUIPAMENTOS

✓ AgentifAI

✓ ASC SAC

✓ Automaise

✓ Byside

✓ Callminer

✓ Cisco

✓ Clientscape

✓ Collab

✓ Enghouse

✓ Five9

✓ GBI

✓ Genesys

✓ Genpact

✓ GMtel

✓ GoContact

✓ Grupês

✓ Inconcert

✓ Let's Call

✓ Logicalis

✓ Microsoft

✓ Mitel

✓ Salesforce

✓ Talkdesk

✓ Seamly

✓ Visor.ai

✓ VoicelInteraction

✓ Warpcom

## 8 ASSOCIADOS DE CONSULTORIA / FORMAÇÃO

---

- ✓ **Claro**
- ✓ **Bureau Veritas**
- ✓ **Deloitte**
- ✓ **Empathy Believer**
- ✓ **Happy Work**
- ✓ **InPar**
- ✓ **Kenwin**
- ✓ **Xseed**

## PORQUE EXISTIMOS

Ao longo dos últimos anos, o mercado de “Contact Centers” tem sofrido uma evolução muito positiva. Uma reflexão atenta sobre este período fez-nos identificar 7 razões principais que justificam a existência da Associação Portuguesa de Contact Centers:

- ✓ Porque é necessário regular e organizar o sector para criar mais e melhores oportunidades para as empresas credíveis que queiram investir e desenvolver este mercado.
- ✓ Porque é necessário criar massa crítica nacional, seleccionando e mobilizando os melhores, para que todos possamos competir internacionalmente.
- ✓ Porque é fundamental sistematizar, desenvolver e promover know-how no setor de forma a torná-lo mais competitivo.
- ✓ Porque é necessário avaliar e reconhecer a qualidade do serviço produzido pelos operadores no mercado.
- ✓ Porque se trata de um setor com um potencial empregador muito elevado.
- ✓ Porque este sector constitui um nicho de mercado em que Portugal pode ser competitivo a nível Internacional.
- ✓ Porque queremos criar riqueza para o País.

---

## CONTACTOS

---

### MORADA:

Rua General Ferreira Martins  
Edifício Eça de Queiroz 8, 4 A  
1495-137 Algés

### TELEFONE:

+351 217261093  
(chamada para a rede fixa nacional)

+351 915305446  
(chamada para a rede móvel nacional)

### WEBSITE:

[www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org)

---

---

**Certos do impacto positivo que esta sinergia terá para a vossa Organização, fazemos votos para que em breve possam avançar com esta parceria.**

**Obrigada!**  
**APCC**

---

