

Regulamento do Selo da Qualidade APCC

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).

PROCESSO DE CANDIDATURA

O Processo de candidatura definido pela APCC é o seguinte:

- 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

Todas as Empresas Associadas ou não na APCC, podem candidatar-se ao Selo da Qualidade.

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.

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.

CUSTOS DO PROCESSO

Todas as Empresas do setor podem candidatar-se ao Selo da Qualidade APCC. Os custos do processo para as auditorias são os seguintes:

- 1ª Operação: 3.200 €
- 2ª Operação: 2.550 €
- 3ª Operação e seguintes: 2.050 €

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.

Os Associados da APCC beneficiam de um desconto de 30% sobre os valores acima indicados, sendo assim os seguintes:

- 1ª Operação: 2.240 €
- 2ª Operação: 1.785 €
- 3ª Operação e seguintes: 1.435 €

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 15%.

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

REGRAS DE PUBLICITAÇÃO DA ATRIBUIÇÃO DO SELO DA QUALIDADE APCC

1. A Operação a quem for atribuído o Selo da Qualidade APCC poderá divulgar tal facto pelos meios que entender como mais convenientes
2. 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
3. As Normas de aplicação do logótipo do Selo da Qualidade APCC estão disponíveis no *site* da APCC
4. 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.