

REGULAMENTO DO SELO DE QUALIDADE APCC

A APCC desenvolveu e irá implementar em 2010 o Selo de Qualidade APCC.

Este projecto, pioneiro em Portugal, tem como principal objectivo incentivar as empresas do sector a exercerem boas práticas de gestão nos seus Contact Centers, contribuindo dessa forma para a melhoria de imagem e credibilidade do sector, promovendo assim uma auto-regulação, imperativa ao desenvolvimento sustentado do sector que a APCC ambiciona.

Concretamente, o Selo de Qualidade APCC proporciona não só aos associados como também a outras empresas do sector, mesmo que não associadas da APCC, o acesso privilegiado a um serviço de Auditoria / aconselhamento sobre boas práticas de gestão de Contact Centers, que, estamos convictos, contribuirá para melhorar a qualidade de serviço prestado aos Clientes.

O Selo será uma referência para o mercado e permitirá destacar os melhores serviços de Contact Centers a operar em Portugal.

O Selo de Qualidade APCC visa avaliar de forma quantitativa uma determinada Operação, que pode operar em vários Centros (cada um sendo alvo de uma Auditoria específica), face a um conjunto de mais de 150 controlos relacionados com as actividades operacionais de Contact Center. Estes controlos foram considerados pela APCC como determinantes para a qualidade do serviço prestado.

Para este efeito foi determinado pela direcção da APCC que o processo de atribuição do Selo de Qualidade APCC se regeria pelos seguintes princípios:

1º - Processo de candidatura

- a) As candidaturas deverão ser apresentadas à APCC, preferencialmente através da página disponibilizada para o efeito no site da APCC.
- b) De imediato a APCC comunicará ao auditor nomeado a candidatura em causa, dando de igual modo conhecimento ao candidato da identificação do referido auditor.
- c) O auditor entrará em contacto directo com o candidato a fim de proceder à realização de diligências prévias previstas no modelo de auditoria e igualmente acordar datas, com o candidato, para a realização da mesma.
- d) Apenas poderão ser consideradas como válidas as candidaturas que reúnam todas as informações exigíveis para o presente processo.

2º - Processo de auditoria

- a) Condição prévia para o início do serviço de auditoria é a liquidação ao auditor dos serviços contratados, cujos valores se encontram desde já definidos e que poderão ser consultados no site da APCC.
- b) O processo de auditoria cingir-se-á aos controlos e instruções constantes do modelo validado pela APCC.

3º - Processo de atribuição do Selo

- a) O auditor apura a pontuação no final da candidatura, comunicando à APCC o respectivo resultado, caso a mesma seja igual ou superior a 70% da pontuação exigível para a emissão do respectivo selo de qualidade.
- b) A APCC, em atenção ao resultado obtido na sequência da auditoria, emitirá um diploma de selo para a operação em questão, cuja validade será de 2 anos.

4º - Regras de publicidade relativamente à atribuição do selo de qualidade APCC

- a) O candidato / operação auditada a quem foi atribuído o selo de qualidade da APCC poderá divulgar tal facto pelos meios que entender como mais convenientes.
- b) Por seu lado a APCC reserva-se o direito de divulgar no seu site e nos meios de comunicação adequados, o nome dos candidatos / operações que obtiveram o selo de qualidade APCC.
- c) Todos os dados recolhidos durante o processo de auditoria são estritamente confidenciais, não sendo em quaisquer circunstâncias permitida a sua divulgação, excepto se o candidato o permitir expressamente.