

## **FAQs Selo de Qualidade APCC**

### **O que é o Selo de Qualidade APCC?**

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

### **Quais os objectivos do Selo de Qualidade APCC?**

O Selo de Qualidade APCC 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 e destacar os melhores serviços de Contact Center a operarem em Portugal.

### **Quais foram as Operações auditadas e aprovadas à data com o Selo de Qualidade APCC?**

A lista das Operações auditadas e aprovadas à data com o Selo de Qualidade APCC está disponível e permanentemente actualizada no site da APCC.

### **Quais são os objectivos dos responsáveis pelas Operações auditadas e aprovadas à data com o Selo de Qualidade APCC?**

Os responsáveis pelas Operações auditadas e aprovadas à data com o Selo de Qualidade APCC dizem ter alcançado os seguintes objectivos:

- Obter o Selo de Qualidade da APCC, que é uma referência para o mercado, para comunicar esta mais-valia ao mercado
- Submeter as Operações a uma avaliação externa
- Realizar uma avaliação de benchmark das Operações e dos Prestadores de Serviços
- Estruturar a informação e os processos existentes, para efeitos de sistematização das evidências

### **O que é avaliado no Selo de Qualidade APCC?**

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, assente em seis pilares que contribuem para a qualidade do Serviço prestado:

- Perfil corporativo (instalações; certificações de qualidade);
- Organização e processos (processos e procedimentos formalizados para garantir a qualidade de serviço);
- Processos de melhoria contínua (monitorias; Coachings; formação);
- Nível de performance (indicadores internos; monitorias realizadas pelo auditor);
- Recursos humanos (fidelização; incentivos; supervisão; índice de satisfação);
- Tecnologia (telefonía; sistema de informação).

Para além de ser aplicável a todas as actividades de Contact Center, o Modelo de Auditoria tem também as seguintes características:

- Integra as melhores práticas do sector, a partir da experiência da APCC e da Active Brain, e da análise alargada do normativo do sector a nível internacional;
- Define um nível mínimo de exigência para o candidato obter o Selo de Qualidade APCC (sistema de pontuação quantitativo);
- Baseia-se em controlos objectivos e detalhados, existindo mais de 150 controlos no Modelo, que garantem a robustez do mesmo.

### **Que tipo de Operações podem ser candidatas ao Selo de Qualidade APCC? Existe um número mínimo de operadores?**

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

### **Como posso candidatar-me ao Selo de Qualidade APCC?**

O Processo de candidatura definido pela APCC é o seguinte:

- 1- As candidaturas deverão ser apresentadas à APCC, preferencialmente através da página disponibilizada para o efeito no site da APCC.
- 2- De imediato a APCC comunicará ao auditor nomeado a candidatura em causa, dando de igual modo conhecimento ao candidato da identificação do referido auditor.
- 3- 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.
- 4- Apenas poderão ser consideradas como válidas as candidaturas que reúnam todas as informações exigíveis para o presente processo.

## Se não for Associado da APCC posso me candidatar ao Selo de Qualidade?

Todas as Empresas podem candidatar-se ao Selo de Qualidade APCC. Os Associados beneficiam de um desconto de 33% sobre os custos do processo, que são os seguintes para as Auditorias Standard:

### Associados APCC:

- 1º Centro: 1.000 €
- 2º Centro: 800 € (20% desconto)
- 3º Centro e seguintes: 650 € (35% desconto)

### Não Associado APCC: Acresce 50%

- 1º Centro: 1.500 €
- 2º Centro: 1.200 € (20% desconto)
- 3º Centro e seguintes: 975 € (35% desconto)

## Qual é Processo de Auditoria?

O processo de Auditoria tem 3 grandes etapas:

Etapa nº1 - Reunião preliminar	Etapa nº2 - Auditoria (1 dia)	Etapa nº3 - Resultados
<b>Reunião de preparação com o Associado candidato ao Selo de Qualidade APCC</b> - apresentação do Associado e da Operação/Centro candidato - esclarecimentos sobre o Modelo de Auditoria, as diligências, e os documento solicitados - validação final do planeamento detalhado da Auditoria no terreno	<b>Realização de todas as diligências previstas no Manual de Auditoria</b> - avaliação no terreno: avaliação in loco com base nos critérios de avaliação definidos - análise documental: análise pelos Auditores dos documentos fornecidos pelo candidato	<b>Entrega dos Resultados da Auditoria</b> - scoring da Auditoria - formalização dos resultados - reunião de apresentação dos resultados

Etapas 1 e 2 – O sucesso do processo de Auditoria estão nomeadamente condicionadas pelo envolvimento do Auditado na preparação da mesma. A carga de trabalho está sobretudo concentrada na fase prévia de compilação dos documentos solicitados, sendo as diligências da Auditoria concentradas sobre um único dia, durante o qual a equipa de Auditores vai:

- Entrevistar a equipa responsável pela Operação,
- Estudar os documentos disponibilizados,
- Observar o Centro,
- Realizar as Monitorias previstas no Modelo.

Para completar a Auditoria Standard, existe uma opção de Auditoria Acompanhada, na qual a empresa de Auditoria nomeada apoia o Auditado na gestão da preparação da auditoria. Este apoio opcional incide sobre o processo de preparação da auditoria e na constituição do dossier, não incluindo trabalhos de consultoria sobre os processos auditados.

Etapa 3 – Sendo o objectivo do Selo de Qualidade APCC a promoção da melhoria contínua da prestação de serviços, os produtos resultantes da Auditoria têm como finalidade ajudar o Auditado a identificar acções de melhoria através da análise das conclusões quantitativas e qualitativas da avaliação. Assim, o documento de conclusões apresentado pela Empresa de Auditoria nomeada, na reunião final de apresentação dos resultados com o candidato ao Selo de Qualidade APCC formaliza a pontuação da Auditoria e as não-conformidades identificadas.

### **Como devo apresentar as evidências solicitadas no Modelo de Auditoria?**

Preferencialmente as evidências solicitadas no Modelo de Auditorias devem ser apresentadas em formato informático, mas caso seja impossível, poderão ser apresentadas em formato papel.

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.

### **Como se procedem as Monitorias realizadas pelo auditor?**

Para a realização das Monitorias, o auditor necessita de ter acesso a uma posição de atendimento, onde seja disponibilizada a aplicação utilizada para a gravação de chamadas.

### **Qual a duração do Processo de Auditoria?**

A Etapa 2 (Auditoria) tem a duração de 1 dia, sendo tipicamente necessárias 2 semanas entre a Etapa 1 (Reunião de kick-off do processo) e a Auditoria.

### **Se a minha Operação se encontrar em mais que um Centro, como se procede?**

Cada Centro da Operação é alvo de uma Auditoria específica.

### **Qual é o nível mínimo para obter o Selo de Qualidade APCC?**

O candidato deverá obter na Auditoria um resultado igual ou superior a 70%, para que a APCC emita o Selo de Qualidade.

### **Qual é Processo de Atribuição do Selo?**

O processo de Atribuição do Selo tem 2 grandes etapas, a seguir ao Processo de Auditoria:

1. 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.
2. 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.

### **Quais os custos do Processo completo?**

Todas as Empresas do sector podem candidatar-se ao Selo de Qualidade APCC. Os Associados beneficiam de um desconto de 33% sobre os custos do processo, que são os seguintes para as Auditorias Standard:

#### Associados APCC:

- 1º Centro: 1.000 €
- 2º Centro: 800 € (20% desconto)
- 3º Centro e seguintes: 650 € (35% desconto)

#### Não Associado APCC: Acresce 50%

- 1º Centro: 1.500 €
- 2º Centro: 1.200 € (20% desconto)
- 3º Centro e seguintes: 975 € (35% desconto)

Para completar a Auditoria Standard, existe uma opção de Auditoria Acompanhada, na qual a empresa de Auditoria nomeada apoia o Auditado na gestão da preparação da auditoria. Este apoio opcional incide sobre o processo de preparação da auditoria e na constituição do dossier, não incluindo trabalhos de consultoria sobre os processos auditados.

Os custos da Auditoria Acompanhada são de 2.900 € para os Associados, e de 4.350 € para os não Associados.

### **Qual é o prazo de validade do Selo de Qualidade APCC?**

O Selo de Qualidade APCC é valido durante um período de 2 anos.

### **Como posso publicitar a obtenção do Selo Qualidade APCC junto do mercado?**

1. O candidato / operação auditada a quem foi atribuído o Selo de 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, o nome dos candidatos / operações que obtiveram o Selo de Qualidade APCC.
3. As Normas de aplicação do logo do Selo de Qualidade APCC estão disponíveis no site da APCC.
4. 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.