

# PRÉMIO APCC MELHOR TRABALHO ACADÉMICO

Apoio da 3C, CONTACT, CPGL e Teleperformance

TRABALHOS DE INVESTIGAÇÃO,  
TESES DE MESTRADO OU DE DOUTORAMENTO,  
CUJO OBJECTO DE ESTUDO NO ÂMBITO  
DOS CONTACT CENTERS SE ENQUADRE  
EM UMA DAS SEGUINTE VERTENTES:  
ORGANIZAÇÃO E GESTÃO,  
SERVIÇO AO CLIENTE / QUALIDADE DE SERVIÇO,  
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS,  
PSICOLOGIA DO TRABALHO  
COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL  
E MARKETING.

**PRÉMIO 4000.00 EUR**

Todos os trabalhos deverão ser apresentados  
em formato PDF para [geral@apcontactcenters.com](mailto:geral@apcontactcenters.com)

**ATÉ 15 DE MARÇO DE 2011**

indicando claramente o(s) autor(es), instituição, curso,  
idades e contactos.

Para mais informações contactar  
APCC (Ana Gonçalves), pelo email  
[geral@apcontactcenters.com](mailto:geral@apcontactcenters.com)  
ou pelo telefone 21 441 69 65.