

Exmos. Senhores,

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma Associação Empresarial, sem fins lucrativos, atualmente constituída por 112 Membros. Fundada em 2004, tem como missão credibilizar, valorizar e desenvolver sustentadamente o setor dos Contact Centers em Portugal.

Reunimos Empresas dos 12 setores da economia (Banca, Certificação e Consultoria, 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 do serviço que prestam aos seus Clientes.

## Os nossos Associados

Accenture	ACP	AdvanceCare	AgentifAI	April	Armatis	Automaise	Axa Partners	Bosch	Bureau Veritas
Byside	CGD	Cetelem	CGI	Chubb	Clientscape	Cofidis	Collab	Concentrix	Connecta
Crédito Agrícola	CTT – Correios de Portugal	Deloitte	DHL Express	Edenred	EDP Comercial	Egor			
EIPeople	Empathy Believer	Endesa	Enghouse	E-REDES	Europ Assistance	Five9	Floene		
FCSI – Fuel Card Service	Foundever	Future Healthcare	Galp Energia	GBI	Generali Seguros	Genesys	Genpact		
Gmtel	GO Connection	GoContact	Goldenergy	Grupês	Grupo Multi Contact	Happy Work	Iberdrola		
IKEA	IMA Ibérica	Innovstrategy	InPar	Intelcia	Jerónimo Martins	Kelly Services	Kenwin	Kiamo	
Knower	Konecta Portugal	Leads4Sales	LeasePlan	Leroy Merlin	Let's Call	Leverage	Logicalis	Majorel	
Manpower	Medicare	MEO	Metlife	Millenniumbcp	Mitel	MST	Município do Funchal		
Newspring Services	NOS	NOWO	Olos Tecnologia	Oney	OralMed	Pipedrive	Prosegur		
QuandaGo	Randstad	Reditus	RHmais	Rook	Salesforce	Seamly	Sector Interactivo Group	SCML	
SantanderTotta	SIBS Processos	Solverde	SU Eletricidade	Talkdesk	Teleperformance Portugal				
Transcom	UiPath	Unilabs	Universo	Visor.ai	Vodafone	VoiceInteraction	Webhelp		
Warpcom	Worten	Xseed	Zurich						

### ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc. 4  
1495-190 Algés  
Tel: 217 261 093  
[apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)  
[www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org)

### COORDENADORA:

Ana Ferrada  
Tel: 00351 915 305 446  
[marketing@apcontactcenters.pt](mailto:marketing@apcontactcenters.pt)  
[anagoncalves@apcontactcenters.pt](mailto:anagoncalves@apcontactcenters.pt)

## Síntese de Benefícios

- ✓ Networking único, ao nível de Top Management, entre todas as Empresas, para a criação de novas oportunidades de negócio.
- ✓ Promoção da notoriedade de todos os Membros, nomeadamente através da divulgação pelas nossas plataformas de comunicação e iniciativas de promoção da APCC (site; newsletter; eventos; PR; etc.).
- ✓ Oferta de 3 entradas gratuitas em cada uma das [Conferências](#) anuais APCC (Lisboa e Porto).
- ✓ As quotizações pagas pelos associados usufruem de benefícios fiscais.
- ✓ Desconto nos patrocínios a eventos organizados pela Associação (tabela especial para Associados).
- ✓ Acesso a eventos exclusivos e pelo menos 2 Jantares debate anuais, sobre importantes temas da atualidade (ex. RGPD, Legislação Laboral, Recrutamento, Prestígio da atividade, entre outros).
- ✓ Ajudamos na organização de encontros com outros Membros (peq.almoços, fins de tarde, etc.)
- ✓ Desconto de + 30% na aquisição e renovação do [Selo da Qualidade APCC](#) (a certificação que analisa cerca de 170 itens sobre o funcionamento e KPI's relevantes num contact center).
- ✓ Inscrição gratuita de 1 linha nos [APCC Best Awards](#) onde se premeiam as melhores operações.
- ✓ Acesso a todos os estudos ([Benchmarking](#) e [Dimensionamento](#)) produzidos pela Associação.
- ✓ Descontos nas [formações](#) com a parceria da APCC.
- ✓ Possibilidade de participação e envolvimento nas ações desencadeadas pela APCC (ex. [Prémios Fortius](#) – premeia os melhores profissionais; [Semana Internacional de Contact Centers](#); Webinars; etc.).
- ✓ Representação junto de Órgãos Legislativos e de Tutela e de Organismos como a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal.
- ✓ Aconselhamento jurídico.

## Condições de Adesão

Simples e Rápido, com acesso imediato a todos os benefícios APCC!

Empresas com faturação anual > a 1.800.000€	Jóia de 1.260€ na adesão	Quota de 1800€ anual
Empresas com faturação anual < a 1.800.000€	Jóia de 630€ na adesão	Quota de 900€ anual

### ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc. 4  
1495-190 Algés  
Tel: 217 261 093  
[apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)  
[www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org)

### COORDENADORA:

Ana Ferrada  
Tel: 00351 915 305 446  
[marketing@apcontactcenters.pt](mailto:marketing@apcontactcenters.pt)  
[anagoncalves@apcontactcenters.pt](mailto:anagoncalves@apcontactcenters.pt)

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.

**ESCRITÓRIO:**

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc. 4

1495-190 Algés

Tel: 217 261 093

[apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)

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

**COORDENADORA:**

Ana Ferrada

Tel: 00351 915 305 446

[marketing@apcontactcenters.pt](mailto:marketing@apcontactcenters.pt)

[anagoncalves@apcontactcenters.pt](mailto:anagoncalves@apcontactcenters.pt)

## Porque existimos?

A APCC pretende envolver todos os que cumpram os valores defendidos pela Associação. 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. 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:

1. 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.
2. Porque é necessário criar massa crítica nacional, seleccionando e mobilizando os melhores, para que todos possamos competir internacionalmente.
3. Porque é fundamental sistematizar, desenvolver e promover know-how no setor de forma a torná-lo mais competitivo.
4. Porque é necessário avaliar e reconhecer a qualidade do serviço produzido pelos operadores no mercado.
5. Porque se trata de um setor com um potencial empregador muito elevado.
6. Porque este sector constitui um nicho de mercado em que Portugal pode ser competitivo a nível Internacional.
7. Porque queremos criar riqueza para o País.

Acreditando que a vossa organização vai querer aproveitar o envolvimento mais próximo com a APCC, esperamos poder contar rapidamente com a vossa adesão.

Qualquer esclarecimento que necessite, não hesite em contactar-nos.

*Ana Ferrada*  
Coordenadora

### ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc. 4  
1495-190 Algés  
Tel: 217 261 093  
[apcc@apcontactcenters.pt](mailto:apcc@apcontactcenters.pt)  
[www.apcontactcenters.org](http://www.apcontactcenters.org)

### COORDENADORA:

Ana Ferrada  
Tel: 00351 915 305 446  
[marketing@apcontactcenters.pt](mailto:marketing@apcontactcenters.pt)  
[anagoncalves@apcontactcenters.pt](mailto:anagoncalves@apcontactcenters.pt)