

Exmos. Senhores,

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma Associação Empresarial, sem fins lucrativos, atualmente constituída por 117 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 | Aegon | AgentifAI | April | Armatis | Automaise | AXA Partners | Banco Santander
| Beedoo | Between Percentages | Bosch | Bureau Veritas | Byside | CGD | Cetelem | CGI | Chubb | Clientscape |
| Cofidis | Collab | Concentrix | Connecta | Crédito Agrícola | CTT | Deloitte | DHL Express | Edenred | EDP Comercial
| Egor | EIPeople | El Corte Inglés | Empathy Believer | Endesa | Enghouse | E-REDES | Europ Assistance | Fidelidade |
| Five9 | Floene | Foundever | Future Healthcare | Gal 24 Assistance | Galp Energia | GBI | Generali Seguros | Genesys
| Genpact | Gmtel | GO Connection | Goldenergy | GoContact | Grupês | Grupo Multi Contact | Happy Work | Hypesoft
| Iberdrola | IKEA | IMA Ibérica | Inconcert | InPar | Intelcia | 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	Pingo Doce	Pipedrive	Prosegur	QuandaGo	Randstad	Reditus	RHmais	Rook	Salesforce	SCML
Seamly	Sector Interactivo Group	SIBS	Solverde	SU Eletricidade	Sunrise	Talkdesk	Teleperformance Portugal			
Transcom	Unilabs	Universo	Visor.ai	Vodafone	VoicelInteraction	Warpcom				
Webhelp	Worten	Xseed	Zurich							

ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc. 4
1495-190 Algés
Tel: 217 261 093
apcc@apcontactcenters.pt
www.apcontactcenters.org

COORDENADORA:

Ana Ferrada
Tel: 00351 915 305 446
marketing@apcontactcenters.pt
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, benchmarking e partilha de experiências.
- ✓ Oferta de 6 entradas gratuitas nas [Conferências](#) anuais realizadas pela APCC (3 em Lisboa e 3 no Porto).
- ✓ Acesso a eventos exclusivos e pelo menos 2 Jantares debate anuais ou webinars sobre importantes temas da atualidade (ex. RGPD, Legislação Laboral, Recrutamento, Prestígio da atividade, entre outros).
- ✓ Possibilidade de participação e envolvimento nas ações desencadeadas pela APCC e seu Associados, como sejam pequenos-almoços, almoços e fins de tarde executivos.
- ✓ Desconto de + 30% na aquisição e renovação do [Selo da Qualidade APCC](#) (a certificação que analisa cerca de 190 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 como o [Prémios Fortius](#) – premeia os melhores profissionais e a [Semana Internacional de Contact Centers](#).
- ✓ Desconto nos patrocínios a eventos organizados pela Associação (tabela especial para Associados).
- ✓ Promoção da notoriedade de todos os Membros, nomeadamente através da divulgação pelas nossas plataformas de comunicação (site; newsletter; eventos; PR; etc.).
- ✓ Representação junto de Órgãos Legislativos e de Tutela e de Organismos como a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal.
- ✓ Aconselhamento jurídico no âmbito da Indústria dos Contact Centers.
- ✓ Quota anual abrangida por benefícios fiscais.

ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc. 4
1495-190 Algés
Tel: 217 261 093
apcc@apcontactcenters.pt
www.apcontactcenters.org

COORDENADORA:

Ana Ferrada
Tel: 00351 915 305 446
marketing@apcontactcenters.pt
anagoncalves@apcontactcenters.pt

Condições de Adesão

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
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.		

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.

ESCRITÓRIO:

Alameda Fernão Lopes, 16 A, 7º, Esc. 4
1495-190 Algés
Tel: 217 261 093
apcc@apcontactcenters.pt
www.apcontactcenters.org

COORDENADORA:

Ana Ferrada
Tel: 00351 915 305 446
marketing@apcontactcenters.pt
anagoncalves@apcontactcenters.pt