

**BOLSAS TALENTUM – APCC**

**Regulamento**

## INTRODUÇÃO

A Associação Portuguesa de Contact Centers – APCC é uma Associação Empresarial representativa do setor dos Contact Centers em Portugal.

A APCC é uma entidade sem fins lucrativos, cujos Membros são agentes económicos situados ao longo de toda a cadeia de valor da Indústria dos Contact Centers, englobando Outsourcers, Empresas utilizadoras, Empresas com gestão própria de operações e fornecedores de Tecnologia, Consultoria, Equipamentos e Formação.

Entre as principais missões da APCC destaca-se a defesa intransigente do prestígio da atividade e dos seus Associados.

Um dos fatores mais importantes para o sucesso das operações de Contact Center, quiçá o mais determinante, é os Recursos Humanos.

A APCC não pretende substituir-se ao papel das Empresas na formação dos seus Colaboradores, fator distintivo da nossa Indústria. Contudo, ciente do esforço pessoal de desenvolvimento de competências que muitos desses Colaboradores assumem, no quadro do desenvolvimento de uma carreira no nosso Setor, decidiu a Direção da APCC atribuir as Bolsas Talentum - APCC, para o que foi elaborado o presente Regulamento.

Esta iniciativa é, assim, um sinal dado pela APCC da importância que atribui ao papel dos Recursos Humanos na permanente procura da excelência no desempenho dos Contact Centers.

## OBJETIVOS

As Bolsas Talentum – APCC visam distinguir Colaboradores das Empresas Associadas ligados, direta ou indiretamente, à atividade do Contact Center, apoiando os seus esforços de valorização profissional no quadro desta Indústria.

A atribuição das Bolsas Talentum – APCC e o seu valor serão anualmente objeto de decisão da Direção da APCC, decorrente da análise dos Resultados apurados no Exercício.

## ELEGIBILIDADE

Poderão ser candidatos às Bolsas Talentum – APCC todos os Colaboradores das Empresas Associadas da APCC, que cumpram os seguintes requisitos:

1. Ter ligação, direta ou indireta, à atividade do Contact Center;
2. Frequentar, ou ter intenção de frequentar, ações de formação ou percursos escolares que constituam fator de valorização para a atividade que desempenham no Contact Center.

## APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURAS

As candidaturas às Bolsas Talentum – APCC deverão ser apresentadas pelas Empresas Associadas, podendo cada uma submeter até três candidaturas anualmente.

As candidaturas deverão incluir:

- Currículo do candidato;
- Vídeo-Pitch com duração máxima de 90 segundos, no qual o candidato explique porque lhe deve ser atribuída uma Bolsa;
- Comprovativo de frequência académica ou de inscrição em ação de formação;
- Recomendação do Associado subscritor da candidatura, com referência aos KPI's do candidato (Pontualidade, Assiduidade, Qualidade, Produtividade, VoC, entre outros que sejam tidos como adequados).

As candidaturas devem ser apresentadas no período de março a abril e a seleção dos Candidatos bem como a entrega das Bolsas acontece durante o mês de junho de 2020.

A apresentação da candidatura pressupõe e significa a integral compreensão e a aceitação dos termos e condições do presente Regulamento.

## ANÁLISE DE CANDIDATURAS

As candidaturas serão analisadas, de acordo com os critérios de avaliação, por um Júri designado pela Direção, constituído por um mínimo de 5 elementos.

Cada um dos elementos do Júri fará a sua avaliação individual, devendo os resultados apurados por cada um serem consolidados

pelo Presidente do Júri, que será obrigatoriamente um Diretor da APCC.

O Júri para atribuição das Bolsas Talentum – APCC em 2020 será constituído pelos membros do Grupo de Trabalho constituído para o efeito:

- Duarte Bettencourt (que preside)
- Carla Amaral - ACP
- Teresa Santos - Tranquilidade
- Patrícia Franganito - Bureau Veritas
- Pedro Miguel Dias - Collab
- Rodrigo Quadros - GoContact

As deliberações tomadas pelo Júri constituem decisões finais no âmbito do Concurso, não sendo suscetíveis de reclamação ou recurso.

A Direção da APCC decidirá anualmente a constituição do Júri, podendo os seus elementos serem reconduzidos uma ou mais vezes.

## CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Os critérios de avaliação das candidaturas são os seguintes:

1. Recomendação dos Associados e relevância da formação para a Empresa (classificada de 0 a 20, com a ponderação de 30%);
2. Argumentação do candidato (classificada de 0 a 20, com a ponderação de 40%);
3. Criatividade da candidatura (classificada de 0 a 20, com a ponderação de 30%).

Os membros do Júri deverão avaliar o mérito de cada candidatura, de acordo com os critérios de avaliação que constam do presente Regulamento, bem como das ponderações a atribuir a cada um destes critérios.

## BOLSAS

Em 2020, serão atribuídas 5 (cinco) Bolsas Talentum – APCC, com os valores que a seguir se indicam:

1. Uma de 1.750,00€ (mil setecentos e cinquenta euros);
2. Uma de 1.500,00€ (mil e quinhentos euros);
3. Uma de 1.250,00€ (mil duzentos e cinquenta euros);
4. Uma de 1.000,00€ (mil euros);
5. Uma de 750,00€ (setecentos e cinquenta euros).

A definição da Bolsa a atribuir a cada um dos candidatos decorrerá da avaliação feita pelo Júri. Em caso de igualdade nas avaliações a decisão caberá ao Presidente do Júri.

## COMUNICAÇÃO, DIVULGAÇÃO E ENTREGA

A comunicação dos resultados da avaliação será feita às Empresas subscritoras das candidaturas e aos candidatos, com indicação da Bolsa atribuída.

A entrega das Bolsas será feita aos candidatos vencedores, em ato a definir pela Direção.

A APCC fará a divulgação dos resultados através dos seus canais informativos (site, newsletter e press release).

## TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Sem prejuízo do estrito cumprimento da legislação aplicável, designadamente dos direitos que aí se consagram, as Empresas subscritoras das candidaturas e os candidatos deverão aceitar expressamente a publicitação dos resultados da avaliação e da atribuição das Bolsas, aceitação que deverá constar expressamente do processo de candidatura.

## LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A APCC e o Júri do Concurso não poderão ser responsabilizados por quaisquer danos resultantes de erros, falhas, omissões que possam vir a ocorrer durante o Concurso.

## ALTERAÇÃO AO REGULAMENTO

A APCC reserva-se o direito de alterar, suspender ou cancelar os concursos, pendentes ou futuros, sem que o mesmo implique o pagamento de qualquer indemnização aos participantes.

A APCC reserva-se o direito de alterar o presente regulamento sem necessidade de aviso prévio, passando as novas regras a vigorar logo após a sua divulgação.