

CONTACT CENTERS INDUSTRY:

ON THE ROAD TO **EXCELLENCE**

CERTIFICAÇÃO PORQUÊ?



BUREAU
VERITAS

PRÍNCIPIOS DA CERTIFICAÇÃO

Foco no cliente

Excelência

Inovação

Ética

Imparcialidade



Pessoas motivadas e comprometidas

Excelente Comunicação

Processos eficazes e eficientes

Resultados Positivos – Crescimento

Reconhecimento Mercado





Perda de Clientes

Desalinhamento Mercado

Falta Comunicação

Reclamações

Retrabalho

PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO



Auditorias de acompanhamento e Renovação





VANTAGENS DA CERTIFICAÇÃO

Melhor controlo dos custos da “não qualidade”

Melhor controlo dos riscos

Indicadores de Gestão e decisões

Cumprimento dos requisitos legais

Acesso a mercados ou clientes com exigências de fornecedores certificados

Melhorar o desempenho e sustentabilidade da Organização

Reconhecimento no mercado



SELO DA QUALIDADE APCC

Mais de 180 KPIs auditados



- Excelência Operacional
- Reconhecimento de boas práticas
- Valorização do sector
- Melhoria contínua

TENDÊNCIAS

Integração de estratégia ESG

Decisões Sustentáveis

Transparência e integridade da informação

Reporting



COMO O BUREAU VERITAS PODE AJUDAR?

Pegada de Carbono

Relatórios de Sustentabilidade

Planos de igualdade e inclusão

Planos de poupança energética

Roadmap para ESG

Auditorias ESG





**BUREAU
VERITAS**

Shaping a World of Trust

**OBRIGADA
Patrícia Franganito**