

Identificação da operação

Nome da Empresa	
Morada do centro	
Sector de actividade	
Se respondeu 'Outro' p.f. detalhe	
Nome da operação candidata	
Nome do centro/ site candidato	

Caracterização da operação

Breve descrição da actividade da operação	
Natureza da Linha de apoio ao cliente	
Nº de centros/ sites da operação	
Nºde PAs da operação no centro auditado	
Nº de agentes da operação no centro auditado	
de supervisores da operação no centro auditado	

Dados do responsável pela coordenação da auditoria

Nome	
Cargo	
Email	
Telefone directo/ telemóvel	

Dados para facturação

Serviço contratado	Auditoria à linha de Contact Center para selo da qualidade APCC
Entidade a facturar	
NIF	
Morada da entidade a facturar	
Pagamento (anual ou total com 15% Desc.)	

Planeamento

Diligência	Data Definida
#1. Contacto preliminar	
#2. Auditoria às operações	
#3. Entrega dos resultados da Auditoria	
#4. Data da 1ªsessão de acompanhamento	
#5. Data da 2ª sessão de acompanhamento	
#6. Data da auditoria de renovação	