

**Identificação da operação**

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

**Caracterização da operação**

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

**Dados do responsável pela coordenação da auditoria**

<b>Nome</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Email</b>	
<b>Telefone directo/ telemóvel</b>	

**Dados para facturação**

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

**Planeamento**

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