

# EAP



# Gerência de Qualidade do Projeto

## Regras Gerais

- Verificar através de consulta aos cases anteriores das empresas contratadas, a taxa de incidência de chamados recorrendo ao SLA e disponibilidade e velocidade de atendimento.
- Monitorar sempre o atendimento qualificando e gerando estatísticas de desempenho e velocidade.
- Criar checklist de atividades para o dia e ao final da semana conferir o que foi feito em seu respectivo dia e qual não foi.
- Uma vez na semana fazer o monitoramento das atividades já realizadas visando a detecção de possíveis falhas.
- Disponibilidade para conversar, questionar, requisitar ou se tiver algum ponto a acrescentar ao projeto poderá solicitar diretamente ao gerente.