



CVRA - COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL ALENTEJANA

Horta das Figueiras - Rua Fernanda Seno, 12
Apartado 498 - 7002-506 ÉVORA
Telef.: 351 266 748 870
Fax: 351 266 748 879
e-mail: cvralentejo@mail.telepac.pt
www.vinhosdoalentejo.pt

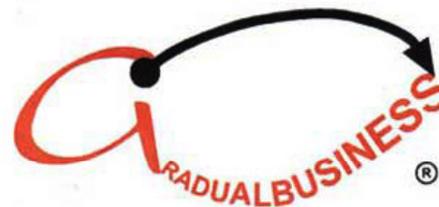
CARTA DE COMPROMISSO

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão, segundo a Norma NP EN ISO 45011:2001, com vista à obtenção da Acreditação para a Certificação de Produtos, a Comissão Executiva da Comissão Vitivinícola Regional Alentejana CVRA, nomeou o Sr. Eng. Carlos Mira, como Responsável da Qualidade, sendo assim o Representante da Comissão Executiva, no sentido de acompanhar e manter, o sistema gerido pela GRADUALBUSINESS - SERVIÇOS DE GESTÃO E REPRESENTAÇÃO, LDA.

São disponibilizados todos os recursos materiais e humanos, assim, a Comissão Executiva conta, desde já, com a dedicação e empenho de todos os seus colaboradores, para este projecto, uma vez que o sucesso do mesmo depende de todos.

Évora, 20 de Abril de 2006

Joaquim Madeira
Presidente da Comissão Executiva
da CVRA



COMISSÃO VITIVINÍCOLA REGIONAL ALENTEJANA.
Att. Exmo. Eng. Joaquim Madeira
Horta das Figueiras - Rua Fernanda Seno, nº14
Apartado 498
7002-506 Évora

Lisboa, 2 de Janeiro de 2007

Nossa Ref. 581/AD

Vossa Ref. QL/096/2006

Assunto: «INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE»

Exmos. Senhores:

No âmbito do nosso Sistema de Gestão da Qualidade, vimos por este meio, solicitar que V. Exas. avaliem a nossa actividade, para que possamos não só detectar e corrigir atempadamente potenciais problemas, como também avaliar a Satisfação dos nossos Clientes, para a qual pretendemos atingir a Excelência.

Assim, solicitamos o preenchimento do quadro seguinte e a devolução deste original no envelope anexo, para a Gradualbusiness, sugerindo a V. Exas. que arquivem uma cópia do mesmo.

Gratos pela atenção dispensada, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

GRADUALBUSINESS, LDA.
A Gerência

José Luís Domingos
Sócio Gerente
Tel. Directo: 21 778 26 73
luis.domingos@gradualbusiness.com

| Parâmetros de Avaliação | Excelente | Muito Bom | Bom | Suficiente* | Insuficiente* |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----|-------------|---------------|
| Apresentação dos colaboradores | X | | | | |
| Professionalismo /empenhamento | X | | | | |
| Nível de conhecimentos | X | | | | |
| Pontualidade, rigor e dedicação | X | | | | |
| Comunicação (facilidade) | X | | | | |
| Empatia/Cortesia | X | | | | |
| Satisfação das expectativas | | X | | | |
| Resolução de problemas | | X | | | |
| Sugestões e aconselhamentos | | X | | | |
| Novas ideias e direcionamentos | | X | | | |
| Tratamento de reclamações | | X | | | |
| Qualidade do serviço em geral | | X | | | |

* Se seleccionou alguns destes níveis por favor justifique no campo seguinte.

Observações / Sugestões:

Data: 09/01/2007



GRADUALBUSINESS - SERVIÇOS DE GESTÃO, LDA
Estrada de Benfica, nº 381 - 3º Dº - 1500-076 Lisboa
www.gradualbusiness.com - Telf. (+351) 21 711 31 19 Fax. (+351) 21 778 26 72
Contribuinte: 505 362 040 - Capital Social: 11.100,00 Euros - Registada Conservatória - Registo Central de Lisboa sob o nº 11.189-10/4/01
7002-506 ÉVORA