CLÍNICAS
Dental Group

Empresa em Processo de
Certificação de
Qualidade ISO 9001:2008

CARTA DE COMPROMISSO

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, na norma NP EN ISO 9001:2008, com vista à obtenção da Certificação da Qualidade, a Administração das Clínicas Dental Group, nomeou a Sra. D.Patrícia Silva, como Responsável da Qualidade,a Sra. D.Viviane Marques, como adjunta e o Sr. Carlos Carchena, como Representante da Gestão para os assuntos relacionados com a Qualidade, no sentido de acompanhar e manter, o sistema, sob consultoria da GRADUALBUSINESS – SERVIÇOS DE GESTÃO E REPRESENTAÇÃO, LDA.

São disponibilizados todos os recursos materiais e humanos, assim, a Administração 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.

Lisboa 30 de Julho de 2009

Adriano Castro
Sócio Gerente
dentalgroup@gmail.com

CLÍNICAS DENTAL GROUP
NIF: 507 692 551
Avenida Almirante Reis nº 219-A r/c
1000-049 LISBOA

GRADUALBUSINESS®

AENOR ER Empresa Registrada · AENOR GA Gestión Ambiental · AENOR ER Seguridad y Salud Laboral · CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

ER-1567/2008 GA-2008/0683 SST-0306/2008

PMP

Clínicas Dental Group, Lda.

A/t Dr. Adriano Castro

Av. Almirante Reis, n.º 219 A r/c
1000-049 LISBOA

Lisboa, 6 de Janeiro de 2010 Nossa Ref. 1982DV(TD) Vossa Ref. QL-154/2009

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 à Gradualbusiness, sugerindo a V. Exas. o arquivo de uma cópia.

Gratos pela atenção dispensada, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Duarte Vasconcelos
Assistente de Gestão
d.vasconcelos@gradualbusiness.com

Parâmetros de Avaliação	Excelente	Muito Bom	Bom	Suficiente*	Insuficiente*
Área de Consultoria e Auditoria					
Apresentação	☐	☐	☒	☐	☐
Pontualidade e assiduidade	☐	☐	☒	☐	☐
Profissionalismo, empenho e rigor	☐	☐	☒	☐	☐
Facilidade de comunicação	☐	☐	☒	☐	☐
Empatia e cortesia	☐	☒	☐	☐	☐
Nível de conhecimentos	☐	☒	☐	☐	☐
Novas ideias e direccionamentos	☐	☒	☐	☐	☐
Satisfação das expectativas	☐	☒	☐	☐	☐
Área de Supervisão					
Apresentação	☐	☐	☒	☐	☐
Profissionalismo e empenho	☐	☒	☐	☐	☐
Comunicação (facilidade)	☐	☒	☐	☐	☐
Empatia e cortesia	☐	☒	☐	☐	☐
Resolução de problemas	☐	☒	☐	☐	☐
Tratamento de reclamações	☐	☒	☐	☐	☐
Sugestões e aconselhamentos	☐	☒	☐	☐	☐
Qualidade do serviço em geral	☐	☒	☐	☐	☐

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

Observações / Sugestões:

Data: ___/___/___

(Assinatura e Carimbo)