

**CARTA DE COMPROMISSO**

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, na Norma NP EN ISO 9001:2000, com vista à obtenção da Certificação da Qualidade, a Gêrencia da Engelt Electricidade e Construção Civil LDA., nomeou o Sr. Nuno Luís Correia Sérvulo do Amaral como Responsável da Qualidade, sendo Representante da Gestão para os assuntos relacionados com a Qualidade, no sentido de acompanhar e manter, o sistema da Qualidade gerido pela GRADUALBUSINESS – SERVIÇOS DE GESTÃO E REPRESENTAÇÃO, LDA.

São disponibilizados todos os recursos materiais e humanos, assim, a Gerência 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 Dezembro de 2005

**A Gerência**



Francisco Amaral



ENGELT- Electricidade e Construção Civil, Lda.  
Att. Exmo. Senhor Eng.º Francisco Amaral  
Praceta Francisco Ramos da Costa nº 2 Reboleira Sul  
2720-240 AMADORA

Lisboa, 1 de Setembro de 2006

Nossa Ref. 475/DV

Vossa Ref. QL/71/2005

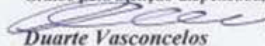
Assunto: «INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE»

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.



Duarte Vasconcelos

Assistente de Gestão  
d.vasconcelos@gradualbusiness.com

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

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

Observações / Sugestões:

Data: 01/09/2006



(Assinatura e Carimbo)  
Engelt Electricidade e Construção Civil, Lda.  
Contribuinte N.º 502 181 869

**GRADUALBUSINESS – SERVIÇOS DE GESTÃO, LDA**

Estrada de Benfica, nº 381 – 3.º Dt.º - 1500-076 Lisboa – PORTUGAL

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 Comercial Lisboa sob o nº 11.189-10/4/01