

CARTA DE COMPROMISSO

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, segundo as Normas NP EN ISO 9001:2000 e NP EN ISO 14001:2004, com vista à obtenção da Certificação da Qualidade e Ambiente, a Gerência da Fonseca & Saavedra Lda., nomeou a Sra. D. Cristina Sofia Moreira Miguel, como Responsável da Qualidade e Ambiente, sendo assim a Representante da Gestão, 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 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.

Jardia, 07 de Junho de 2006



Jorge Pedrosa
 Sócio Gerente
 Telefone directo: 212363072
 Fax: 212363073

Fonseca e Saavedra
 Terraplanagem e Aluguer de Equipamentos Lda.
 Rua dos Canários 175 2870-608 Montijo
 Alvará 11395/2005 R.C.C.M. 03 230
 NIPC: 507 248 899



FONSECA & SAAVEDRA TERRAPLANAGENS, LDA.
 Atr. Eximos. Sra. Cristina Miguel e Eng. Domingos
 Omeudo dos Santos
 Alto do Estariqueiro
 2870-608 Montijo

Lisboa, 2 de Outubro de 2006

Nossa Ref. 495/AD

Nossa Ref. QI/89/2006

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.



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

Parâmetros de Avaliação	Excelente	Muito Bom	Bom	Suficiente*	Insuficiente*
Apresentação dos colaboradores		X			
Profissionalismo /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 direccionamentos		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: 09.10.2006

Fonseca e Saavedra

Terraplanagem e Aluguer de Equipamentos Lda.
 Rua dos Canários 175 2870-608 Montijo
 Alvará 11395/2005 R.C.C.M. 03 230
 NIPC: 507 248 899

GRADUALBUSINESS – SERVIÇOS DE GESTÃO, LDA.

Estrada da Benfica, n.º 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: 505 562 040 – Capital Social: 11.100,00 Euros - Registada Conservatória: Registo Comercial Lisboa sob o nº 11.169-104/01