

CARTA DE COMPROMISSO

JÚLIO NOGUEIRA - DESPACHANTE OFICIAL UNIPESSOAL, LDA.
ATT. EXMO. SR. JÚLIO NOGUEIRA

RUA FRANÇA JÚNIOR, 44, 5ª A, APARTADO 2096
4450-131 MATOSINHOS

Lisboa, 09 de Dezembro de 2011 Nossa Ref. Ref#2637/DV(TD) Vossa Ref. Contrato Ref# QL-225/2011

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.

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

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

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

Observações / Sugestões:

Júlio Nogueira - Despachante Oficial, Lda.
A Gerência

Data: 15 / 12 / 2011

(Assinatura e carimbo)

GRADUALBUSINESS - SERVIÇOS DE GESTÃO, LDA

Estrada de Benfica, nº 381 - 3º Dtº - 1500-076 Lisboa - PORTUGAL

www.gradualbusiness.com - Telf. (+351) 21 711 31 19 Fax: (+351) 21 778 26 72

No âmbito da implementação do Sistema de Garantia Qualidade, com vista à obtenção do Certificado AEO-C Simplificações Aduaneiras, a Gerência de Júlio Nogueira Despachantes Oficial, Unipessoal, Lda., conta com o empenho de todos colaboradores para implementar e acompanhar o Sistema, sob consultoria de Gestão da Gradualbusiness - Serviços de Gestão, Lda., e disponibiliza todos os recursos materiais e humanos necessários à concretização deste objectivo.

Matosinhos, 6 de Outubro de 2011

A Gerência

Júlio Nogueira - Despachante Oficial, Lda.
A Gerência