



mudanças machado

## 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, a Gerência da Empresa de Transportes Manuel Henriques Machado, Lda., nomeou a Sra. Dra. Inês Maria Nascimento Maçaroco de Almeida Henriques como Representante da Gestão, sendo o responsável pela ligação com as partes externas em assuntos relacionados com a Qualidade e a Sra. Dra. Dercilene Alves de Vasconcelos como Responsável da Qualidade, no sentido de acompanhar e manter o Sistema sob consultoria de Gestão da Gradualbusiness - Serviços de Gestão, 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.

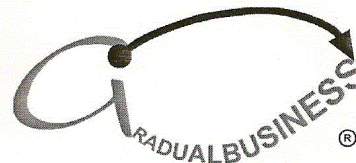
Cacém, 14 de Dezembro de 2010

A Gerência

E-mails:  
empresas@mudancasmachado.com  
domesticas@mudancasmachado.com  
servicos.financeiros@mudancasmachado.com  
Site: www.mudancasmachado.com

Morada:  
Est. das Ligeiras, Nave A-8, Casal Vale Mourão,  
2735-337 Cacém  
Telefone: 214 260 504 Fax: 214 260 499

Nº Grátis: 800 208 512



Email

EMPRESA DE TRANSPORTES MANUEL HENRIQUES  
MACHADO, LDA  
ATT. EXMO. SR. DR. MANUEL ALMEIDA HENRIQUES

ESTRADA DAS LIGEIRAS, NAVE A-8, CASAL VALE MOURÃO  
2735-512 CACÉM

Lisboa, 01 de Março de 2011

Nossa Ref. Refº2440/DV(TD)

Vossa Ref. Contrato Refº QL-202/2010

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*
<b>Área de Consultoria e Auditoria</b>					
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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Novas ideias e direccionamentos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfação das expectativas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Área de Supervisão</b>					
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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resolução de problemas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratamento de reclamações	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sugestões e aconselhamentos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Qualidade do serviço em geral</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Observações / Sugestões:

Data: 11 / 03 / 2011

Nome:   
Mudanças Machado

DQAS.04.05.02/09

GRADUALBUSINESS – SERVIÇOS DE GESTÃO, LDA.

Estrada de Benfica, nº 381 - 3º Dº, 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