

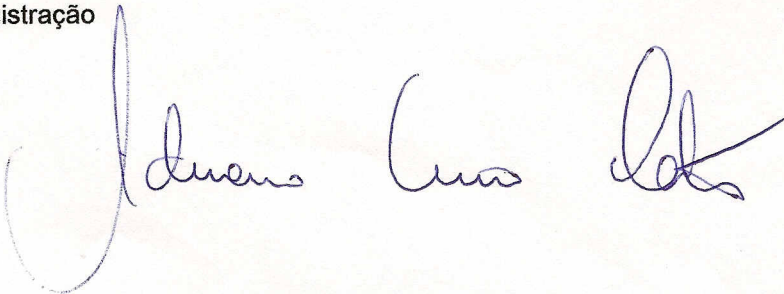
Carta de Compromisso

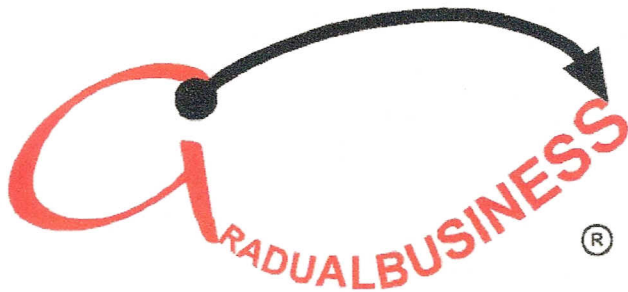
No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, na norma NP EN ISO 9001:2008, com vista à obtenção da Certificação, a Gerência da Pharma Implants S.A., nomeou o Sr. Carlos Carchena como Representante da Gestão, sendo o responsável pela ligação com as partes externas em assuntos relacionados com a Qualidade, e a Sra. Cláudia Pereira 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.

Sintra, 19 de Julho de 2010

A Administração





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

PMP

Pharma Implants, SA

A/t Sr. Adriano Castro

GRAND- RUE 45
2067 CORTÉBERT, SUÍÇA

Lisboa, 30 de Agosto de 2010

Nossa Ref. 2263/DV(RVB)

Vossa Ref. QL-155/2009

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 | <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"/> |
| 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 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"/> |
| 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:

Data: 3 / 9 / 2010

Adriano Castro
Pharma Implants SA
CH-073.3.017.773-7
Grand-Rue 45
2607 Cortébert - Suisse

GRADUALBUSINESS – SERVIÇOS DE GESTÃO, LDA.

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

DQAS.04.05.02/09 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

NIB: 0033.0000.0027.7163.8240.5 Banco Millennium BCP