

projek XXI

Empresa em Processo
de Certificação de
Qualidade
ISO 9001:2000

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 Administração da Projek XXI, SA nomeou o Sr. Fernando Cunha Silva como Responsável da Qualidade e a Arq^{ta} Bárbara Mesquita de Abreu como adjunta sendo os Representantes da Gestão para os assuntos relacionados com a 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.

Amarante, 30 de Julho de 2008

projek XXI
A Administração

António Futuro
Presidente do Concelho de Administração

PROJEX XXI, SA
Arquitetura e Consultoria
3016
Urbanização do Outeiro
Ed. Fronteira, Loja 2
4600-144 Amarante
Portugal
T +351 251 403 200
F +351 251 403 188
servi@projexxxi.com
www.projexxxi.com

ATELIER DE ARQUITECTURA
Rua 1 de Outubro 9 And. 1
4600-044 Amarante
Portugal
T +351 251 403 188
F +351 251 403 200
projexxxi@projexxxi.com
www.projexxxi.com
CSCA 11492 / 141 308 451 101
cscat@projexxxi.com +351 251 403 200



PROJEX XXI, SA

CTT

A/t. Exma. Arq. Bárbara Abreu
Urbanização do Outeiro, Edifício Miratâmega, Loja 2,
4600-144 Amarante

Lisboa, 03 de Março de 2009

Nossa Ref. 1609/DV(AF)

Vossa Ref. QL-134/2008

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 Exceciência.

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
Tel. Directo: 21 778 26 73
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 direccionamentos			✓		
Tratamento de reclamações		✓			
Qualidade do serviço em geral		✓			

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

Observações / Sugestões:

Data: 20/03/2009

projek XXI

(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

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