

Skyquest - Audiovisuais, Lda.
Att. Sr. Carlos Almeida

Núcleo Empresarial de Loures, A-8.
Rua Francisco Canas, n.º 23, Fração R
2660-500 Santo Antão do Tojal

Carta de compromisso

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e do Ambiente, na norma NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 14001:2004, com vista à obtenção da Certificação, a Gerência da Skyquest Lda, nomeou a Sra. Sofia Torres como Representante da Gestão, sendo o responsável pela ligação com as partes externas em assuntos relacionados com a Qualidade e o Sistema Ambiental e a Sra. Célia Moita como Responsável do Sistema, no sentido de acompanhar e manter o Sistema de Gestão Integrado 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 projeto, uma vez que o sucesso do mesmo depende de todos.

Lisboa, 25 de Junho de 2013

A Gerência

Núcleo Empresarial Loures A-8
Rua Francisco Canas, n.º 23, Fração R
Quinta das Carrafouchas / A-das-Lebres
2660-500 Santo Antão do Tojal

Lisboa, 3 de Julho de 2013

Nossa Ref. 2921/DV(TD)

Vossa Ref. Contrato QL-267/2013

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.

pl
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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade do serviço em geral	<input 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: 23/07/2013

Nome:

DOAS.04.05.02/09