



**CARTA DE COMPROMISSO**

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, com vista à obtenção de certificação na NP 4413 a Gerência da Stagelider, Lda. nomeia a Sra. D. Jacinta Ferreira como Responsável da Qualidade, 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 do objectivo.

Almeirim, 17 de Novembro de 2011

A Gerência

*Jacinta Ferreira*

**StageLider**  
Protecção e Segurança Unipessoal, Lda.  
A Gerência

**StageLider**  
Protecção e Segurança Unipessoal, Lda.



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

PMP

STAGELIDER – PROTECÇÃO E SEGURANÇA UNIPESSOAL, LDA.  
Att. Exmo. Sr. *Jacinta Ferreira*  
Travessa dos Armazéns, n.º 24  
2080-455 ALMEIRIM

Lisboa, 09 de Dezembro de 2011 Nossa Ref. Ref<sup>o</sup>2636/DV(TD) Vossa Ref. Contrato Ref<sup>o</sup> QL-228/2011

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.

*p/lo*

*TD*  
Duarte Vasconcelos  
Assistente de Gestão  
dvasconcelos@gradualbusiness.com

Parâmetros de Avaliação	Excelente	Muito Bom	Bom	Suficiente*	Insuficiente*
<b>Área de Consultoria e Auditoria</b>					
Apresentação	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pontualidade e assiduidade	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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"/>
<b>Área de Supervisão</b>					
Apresentação	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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: *14/12/2011*

**StageLider**  
Protecção e Segurança Unipessoal, Lda.

**GRADUALBUSINESS – SERVIÇOS DE GESTÃO**

Estrada de Benfica, n.º 381 – 3.º Dt.º - 1500-001 Lisboa - PORTUGAL

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

Travessa dos Armazéns, nº 24 • 2080-181 Almeirim • Telefone 243597942 • Fax 243597943  
Tm. 91 723 30 82 • Contribuinte 509 799 736 • Email: geral@stagelider.com

Capital Social: 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 / Endereço skype: gradualbusiness / Endereço MSN: gradualbusiness@hotmail.com