

Despacho nº 28/ANSR/2013

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ANSR implica a existência da figura de *Gestor da Qualidade* a quem compete:

- A coordenação das atividades inerentes à implementação, manutenção, revisão e melhoria contínua do SGQ;
- A articulação no que concerne à concretização do Plano de Formação e a disponibilização das condições necessárias à realização das auditorias internas, bem como do relacionamento com entidades externas;
- A comunicação dos resultados do desempenho do SGQ, consubstanciada nos indicadores de desempenho;
- A proposta de soluções (ações corretivas ou preventivas) para os desvios identificados;
- A constante motivação e consciencialização da ANSR para com os princípios da qualidade;
- A divulgação do SGQ enquanto processo abrangente de toda a organização.

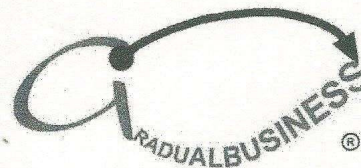
Assim, no sentido de assegurar a prossecução das responsabilidades e atribuições anteriormente mencionadas, designo como Gestor da Qualidade da ANSR a Gradualbusiness.

O presente Despacho entra em vigor na data da sua assinatura.

Barcarena, 16 de outubro de 2013

O Presidente

Eng. Jorge Jacob



**Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária**  
Att. Exmo. Senhor Eng. Jorge Jacob

Email

Av. Casal de Cabanas - Urb. de Cabanas Golf, n.º 1  
2734-507 Barcarena

Lisboa, 19 de Março de 2014

Nossa Ref. 3204/DV(TD)

Vossa Ref. Contrato QL-282/2013  
QL-283/2013

**Assunto: «Inquérito de Satisfação de Cliente»**

Exmos. Senhores,

No âmbito do nosso Sistema de Qualidade, vimos por este meio, solicitar que V. Exas. avaliem a nossa atividade, para que possamos não só detetar 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

	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 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Novas ideias e direcionamentos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 comercial</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"/>
Disponibilidade	<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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratamento de reclamações	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>
<b>Qualidade do serviço em geral</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Observações e sugestões:

Data: 20/10/2014

Nome:  
(carimbar)

O Presidente da ANSR  
Jorge Jacob