



VALE DO TRIPEIRO, LOTE 10
2030-11 BENAVENTE
TEL: +00 351 263 517 341

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 Aqua House Ibéria Lda, no sentido de acompanhar e manter, o sistema da Qualidade sob consultoria de Gestão da Gradualbusiness - Serviços de Gestão, Lda. nomeou o **Sr. António Formosinho Sanches** como **Representante da Gestão**, sendo responsável por:

- Assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade são estabelecidos, implementados e mantidos;
- Reportar à gestão de topo o desempenho do sistema de gestão da qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do cliente em toda a organização.

Como **Responsável da Qualidade** nomeou a **Eng^a Ivone Maria Lopes Ribeiro**, sendo responsável por gerir e operacionalizar o sistema de gestão da qualidade.

São disponibilizados todos os recursos materiais e humanos, sendo que 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.

Benavente, 11 de Dezembro de 2009

(Representante da Gestão)



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

AQUAHOUSE LDA

ATT. EXMO. SR. ANTÓNIO FORMOSINHO SANCHES
VALE DO TRIPEIRO, LOTE 10
2030-111 BENAVENTE

Lisboa, 29 de Abril de 2010

Nossa Ref. 2140/DV(TD)

Vossa Ref. QL-159/2009

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	☒	☐	☐	☐	☐
Pontualidade e assiduidade	☒	☐	☐	☐	☐
Profissionalismo, empenho e rigor	☒	☐	☐	☐	☐
Facilidade de comunicação	☒	☐	☐	☐	☐
Empatia e cortesia	☒	☐	☐	☐	☐
Nível de conhecimentos	☒	☐	☐	☐	☐
Novas ideias e direccionamentos	☒	☐	☐	☐	☐
Satisfação das expectativas	☒	☐	☐	☐	☐
Área de Supervisão					
Apresentação	☒	☐	☐	☐	☐
Profissionalismo e empenho	☒	☐	☐	☐	☐
Comunicação (facilidade)	☒	☐	☐	☐	☐
Empatia e cortesia	☒	☐	☐	☐	☐
Resolução de problemas	☒	☐	☐	☐	☐
Tratamento de reclamações	☒	☐	☐	☐	☐
Sugestões e aconselhamentos	☒	☐	☐	☐	☐
Qualidade do serviço em geral	☒	☐	☐	☐	☐

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

Observações / Sugestões:

Data: 20/5/2010

(Assinatura e Carimbo)

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