



Sistema de Gestão Integrado: ISO 9001 e ISO/IEC 27001 Integrated Management System: ISO 9001 and ISO/IEC 27001

A Auditoria Externa de Acompanhamento ao Sistema de Gestão Integrado (ISO 9001 e ISO 27001), realizada pela APCER, obteve resultados “Excelentes”, pelo que esta entidade aferiu estarem reunidas todas as condições para a manutenção da certificação.

A Equipa Auditora elogiou também a forma como o sistema se desenvolve na organização desde a adaptação à situação de confinamento pelo motivo do COVID-19 até ao investimento nas competências individuais e na constante vontade de melhorar e acrescentar valor nas atividades diárias.

The External Monitoring Audit of the Integrated Management System (ISO 9001 and ISO 27001), performed by APCER, obtained "Excellent" results, resulting in this entity considering that all the conditions for maintaining the certification were met.

The Audit Team also applauded the way in which the system is developed in the organisation, from the adaptation to the situation of confinement due to COVID-19 to the investment in the individual skills and the constant desire to improve and add value in daily activities.



Serviços prestados pela Conceito durante o período de confinamento resultante da pandemia de COVID-19:

Maioria das respostas revela que Clientes se encontram “muito satisfeitos” com o apoio da Conceito

Services provided by Conceito during the confinement period due to the COVID-19 pandemic:

Most responses reveal that Clients are "very satisfied" with the support by Conceito

Dada à sistematização de processos e sistemas e adoção de comportamentos seguros característicos do Sistema de Gestão Integrado (ISO 9001 e ISO/IEC 27001), a Conceito manteve o nível do serviço prestado aos seus Clientes durante o confinamento resultante da pandemia de COVID-19.

Na avaliação sobre o apoio prestado durante este período, o inquérito de satisfação revelou: 79% dos Clientes estão “muito satisfeitos” quanto à capacidade de resposta e 80% quanto à clareza da informação disponibilizada e ao esclarecimento das questões levantadas.

Given the systematisation of processes and systems and the adoption of safe behaviours distinctive of the Integrated Management System (ISO 9001 and ISO/IEC 27001), Conceito maintained the level of service provided to its Clients during the confinement due to the COVID-19 pandemic.

In the evaluation of the support provided during this period, the satisfaction survey revealed that: 79% of Clients are "very satisfied" with the ability to respond and 80% with the clarity of the information provided and the clarification of the issues raised.



Inquérito de Satisfação:

Globalmente os Clientes avaliam a Conceito e os seus serviços de “muito satisfeitos”

Satisfaction Survey

Overall, Clients evaluate Conceito and its services as "very satisfied"

O feedback dos Clientes é fundamental para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Conceito. Assim, agradecemos a todos os que responderam ao inquérito de satisfação permitindo à Empresa avaliar o serviço que presta e estabelecer novas estratégias de aperfeiçoamento.

A avaliação tem por base uma escala de 1 a 4 (insatisfeito, satisfeito, muito satisfeito e excelente) e para os respondentes a classificação global foi de “muito satisfeitos”, quer sobre os **serviços de Contabilidade, Payroll e Advisory** com a média de 3,13, bem como **na relação da sua empresa com a Conceito** com 3,12 de média.

Destacamos, ainda, que os Clientes valorizam o envio de informação técnica através dos **Flashes Informativos** (3,03 de pontuação média) e a **adequação de soluções da Conceito às suas necessidades** (3,07 de avaliação média).

Client feedback is fundamental to the continuous improvement of the services provided by Conceito. Therefore, we thank all those who answered the satisfaction survey, allowing the Company to evaluate the service it provides and establish new improvement strategies.

The assessment is based on a scale of 1 to 4 (dissatisfied, satisfied, very satisfied and excellent) and for the respondents the overall rating was "very satisfied", both on **Accounting, Payroll and Advisory services** with an average of 3.13, as well as **on their company's relationship with Conceito** with an average of 3.12.

We also highlight that Clients value the sending of technical information through the **Information Flashes** (3.03 average score) and the **suitability of Conceito's solutions to their needs** (3.07 average score).

