

Guião de Entrevista

Data: 15/10/2016

É possível gravar a entrevista? Sim Não A gravação da entrevista é só para facilitar na análise dos dados para que não falta nenhum pormenor.

Esta mesma gravação será apenas analisada por mim e após isso será completamente destruída.

Nome da Empresa: [Empresa_X](#) / [Empresa_X](#)

Nome do Colaborador/Diretor/Chefe/Gestor: [Chefe_E1](#) / [Sócia_Gerente_E2](#)

Número de anos que trabalha ou possui esta empresa: [7 anos](#) / [7 anos](#)

Tal como nos questionários o seu nome e o nome da empresa só serão divulgados caso faça questão disso e sob forma de agradecimento.

O seu nome, na análise qualitativa (análise das entrevistas), será substituído por um nome código (por exemplo: Diretor_1/Chefe_2/Gestor_Y, etc.,)

P1: Relativamente à região do Alto Douro Vinhateiro, na sua opinião, acha que a ainda há mais para desenvolver de forma a atrair mais os turistas?

E1:

[Ainda existe um longo trabalho a desenvolver sobretudo nas infra estruturas no Douro superior.](#)

E2:

[Desde que a região do Alto Douro Vinhateiro foi eleito Património Mundial da UNESCO \(2001\) que muito se tem feito para garantir o aumento do número de visitantes, que já por si, começaram por deslocar-se ao Douro pelo facto de ser património mundial. Desde a promoção \(feiras de Turismo, o site DOURO VALLEY - \[www.dourovalley.eu\]\(http://www.dourovalley.eu\) – onde se pede aos habitantes da região para que façam a promoção da mesma colocando todo o tipo de informação sobre a região, como foi o nosso caso, que colocamos a nossa empresa\), a divulgação \(ex: colocação de toda a linha do Douro no Google desde há muito pouco tempo\), a melhoria das infra-estruturas \(ex: comboios climatizados há 4 anos\). Contudo, creio que ainda há muitas coisas que podem ser feitas, sobretudo ao nível das infra-estruturas, como por exemplo a melhoria da EN222, que foi considerada a melhor do Mundo em determinado troço, mas que deve ser mantida e melhorada já que se trata da estrada mais característica e com melhores vistas para complementar a região do Douro. Apesar dos comboios ter sido melhorados \(climatizados\), acho que comboios paisagísticos, que permitissem os visitantes contemplarem a paisagem sem unicamente através de uma janela fechada que nem permite captar fotos de grande qualidade. E o aumento de número de camas na região, sobretudo mais no Douro Superior, como no caso de V.N. de Foz Côa, onde estamos sediados, o número de camas é muito inferior ao número de visitantes que visitam Foz Côa, ficando a maioria deles a pernoitar nos concelhos circundantes \(Mêda, Trancoso, Figueira de Castelo Rodrigo, Torre de Moncorvo\), que também se deparam](#)

com o mesmo problema. A continuação de uma boa promoção é fundamental para continuar o número de turistas.

P2: Relativamente ao turismo náutico, na sua opinião, acha que a oferta disponível consegue corresponder à procura? Ou, atualmente, há mais oferta que procura?

E1:
Já existe mais procura que oferta de qualidade. Contudo, creio que a oferta pode ser melhorada, há muito operadores que não apresentam oferta de qualidade e isto reflecte-se nos desagrados dos clientes, e posteriormente no seu possível retorno.

E2:
Creio que há oferta que existe chega para a actual procura. No Douro temos desde barcos hotéis, cruzeiros diários ou cruzeiros de apenas 1 hora, para qualquer tipo de clientes que procure estes serviços.

P3: Relativamente aos clientes internos (colaboradores), na sua opinião acha que estes estão satisfeitos com as condições gerais oferecidas pelas empresas de turismo náutico? Relativamente aos salários e às horas de trabalho.

E1:
Uma grande parte é trabalho temporário (sazonal) existe uma grande insatisfação relativamente ao excesso de horas de trabalho e aos salários.

E2:
A maioria dos colabores estão insatisfeitos, isto porque, para além de trabalho ser sazonal (cerca de 6 meses – de Maio a Outubro sensivelmente), ficando o resto do tempo sem trabalho o resto do ano (ficando apenas o pessoal de escritório que fica a organizar e a agendar as viagens para a próxima temporada). Para além disso, o número de horas excessivas que trabalham por dia (mais de 15 horas por dia), isto repetido 7 dias por semana, sendo que podem alguns deles andam cerca de 1 mês sem folgas dia nenhum. Isto tudo, para receberem apenas o salário mínimo ou pouco mais que isso. A grande maioria dos colaboradores, estão insatisfeitos com as condições de trabalho.

Relativamente ao impacto das novas tecnologias, na sua opinião, acha que estas são uma mais-valia para a empresa? Ajudam a reduzir os custos de comunicação entre todos os elementos na organização? (Telemóvel, internet, computador)

E1:
Sem dúvida

E2:
Sem dúvida, as novas tecnologias são fundamentais, não só para reduzir custos e para a informação chegar de uma forma mais rápida mas, sobretudo para promover e divulgar a empresa (ex: redes sociais).

Relativamente à qualidade nos serviços turísticos náutico, na sua opinião, acha que os serviços oferecidos efetivamente têm qualidade?

E1:

Uma grande parte não tem a qualidade desejada.

E2:

Nem todos. E passa sobretudo pela falta de formação de grande parte dos colaboradores. Como são pessoas recrutadas para trabalhar muito (muitas horas e dias seguidos) e ganhar pouco, são então pessoas com poucas qualificações (algumas com muito poucas mesmo) e isso reflecte-se depois no seu trabalho, sobretudo quando o trabalho passa pelo contacto directo com os turistas (por exemplo: servir às mesas, emprego de balcão no bar do barco, etc...). Relativamente aos guias, parece-me que são apenas os mais qualificados.

Ainda relativamente aos Serviços Turísticos Náuticos no Alto Douro Vinhateiro, tem alguma sugestão ou melhoria?

E1:

Dar formação aos colaboradores dos operadores náuticos.

E2:

A formação é fundamental para melhorar a qualidade dos serviços, mas para isso é necessário também melhorar as condições de trabalho dos colaboradores para que sintam motivados a fazer melhor.

Relativamente à região do Alto Douro Vinhateiro e ao setor do turismo em geral, na sua opinião, há alguma melhoria ou sugestão?

E1:

Há muito para fazer: criar infraestruturas para as embarcações, formar os OP. Náuticos e seus colaboradores.

E2:

Para além da melhoria das infra-estruturas (que já referi acima), tentar fazer cada vez melhor, com melhor qualidade, porque a boa imagem que o turista deva é fundamental porque a publicidade do “passa a palavra” ajuda muito a promover e a aumentar o número de turistas na região. Se um turista fica agradado irá aconselhar outros a vir conhecer.

É tudo! Obrigado