



QUALIDADE nos SERVIÇOS NAÚTICOS - Alto Douro Vinhateiro

Este estudo insere-se no âmbito do Mestrado em Gestão, Especialização em Recursos Humanos, a decorrer na Universidade de Évora e subordinado ao tema “Qualidade nos Serviços Turísticos Náuticos no Alto Douro Vinhateiro – Perspetiva dos Clientes Internos (colaboradores)”.

Este questionário é **de natureza confidencial e anónima**, as suas respostas serão mantidas em **sigilo** e serão utilizadas apenas para fins estatísticos. Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretende-se saber apenas a sua opinião **pessoal e sincera**. Por favor, colabore connosco!

Considerando a QUALIDADE nos Serviços Náuticos, assinale, por favor, com uma cruz (X) a opção que mais se adequa à realidade da sua empresa.					
	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nem Concordo Nem Discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
	1	2	3	4	5
O relacionamento entre os colaboradores é bom.....					
O relacionamento com todos os membros da empresa é bom (incluindo patrões)					
A liderança eficaz resulta em recompensas e elogios.....					
O salário não é a única recompensa que recebo no final do mês.....					
O meu salário é pago na data acordada.....					
Os elogios das tarefas realizadas são efetuados à frente dos colaboradores.....					
Os elogios das tarefas realizadas são efetuados de forma privada.....					
O trabalho que faço é flexível.....					
O trabalho que faço adapta-se às necessidades do cliente.....					
O respeito predomina tanto na relação com os clientes como na relação entre os colaboradores.					
Os elogios por partes dos clientes dão-me motivação.....					
Os elogios por parte dos meus patrões dão-me motivação.....					
A internet, o computador, o telemóvel e outras tecnologias de informação e comunicação ajudam a reduzir os custos para a empresa.....					
As novas tecnologias ajudam a comunicação entre os colaboradores.....					
A comunicação entre todos os colaboradores ajuda a manter um bom serviço prestado aos clientes.....					
A formação necessária para este emprego foi dada logo no início do contrato.....					
A formação para me focar nos serviços que presto aos clientes também foi dada.....					
As instalações da empresa (WC, cacifos, refeitório, etc.) são boas.....					
O aspeto físico os colaboradores é importante para o trabalho que desempenham.....					
O comportamento dos colaboradores também é importante.....					
A flexibilidade no trabalho faz com os colaboradores tenham melhor desempenho.....					
O serviço prestado terá mais credibilidade caso exista boa comunicação.....					
A troca de informação influencia a atitude dos colaboradores.....					
Os colaboradores têm as competências/capacidades adequadas para corresponder às expectativas.....					
O ambiente de trabalho permite criar algo novo (inovação) para a empresa.....					
Os turnos de trabalho são selecionados em função das preferências dos colaboradores.....					
A empresa oferece todas as ferramentas necessárias (farda, telemóvel, transporte, etc.) para trabalhar.....					
As tarefas devem ser bem-feitas logo à primeira.....					
Os colaboradores vão fazer deste emprego a sua carreira profissional.....					
A opinião dos colaboradores de trabalho é importante para a empresa.....					
Os colaboradores estão satisfeitos por trabalhar nesta empresa.....					

Na sua opinião **que aspetos da empresa poderiam ser melhorados** para que o seu **grau de satisfação, enquanto colaborador, possa aumentar.**

Caraterização do Respondente

Género	Masculino <input type="radio"/>	Feminino <input type="radio"/>	Idade	_____ anos
---------------	---------------------------------	--------------------------------	--------------	------------

Estado Civil	Solteiro(a) <input type="radio"/>	Casado(a) <input type="radio"/>	União de facto <input type="radio"/>	Separado(a) <input type="radio"/>	Divorciado(a) <input type="radio"/>	Viúvo(a) <input type="radio"/>
---------------------	-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------

Vínculo Contratual	Contrato a Termo <input type="radio"/>	Contrato por Tempo Indeterminado <input type="radio"/>	Estagiário <input type="radio"/>	Outro. Qual? _____
---------------------------	--	--	----------------------------------	--------------------

Cargo que ocupa na empresa	_____	Há quanto tempo trabalha nesta empresa	_____ anos
-----------------------------------	-------	---	------------

Exerce esta atividade profissional durante todo o ano?	Sim <input type="radio"/>	Não <input type="radio"/>	Indique outra(s) profissão(ões) que exerce: _____ _____
---	---------------------------	---------------------------	---

Habilitações Literárias	_____	Experiência Profissional	_____ anos
--------------------------------	-------	---------------------------------	------------

Comentários / Sugestões de melhoria:

Data: ____ / ____ / 2014



O questionário termina aqui. **MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO!**