

Anexo 1

Guião da Entrevista

Anexo 2

Questionário à Qualidade do Serviço de Reservas

Anexo 3

Questionário à Qualidade do Serviço de Reservas – Tratamento Estatístico

Anexo 4

Questionário para Grupos

Anexo 5

Questionário para Grupos

Tratamento Estatístico

Anexo 6

Questionário Cliente Frequente

Anexo 7

Questionário Cliente Frequente

Tratamento Estatístico

Anexo 8

Questionário Geral de Cliente

Anexo 9

Questionário Geral de Cliente

Tratamento Estatístico

Anexo 10

Plano Anual de Formação

Anexo 11

Relação dos Processos com a norma NP EN ISO 9001:2000 e Descrição das Actividades, Inputs e Outputs