



FEUC FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Avaliação da Qualidade de Serviço na perspectiva dos Funcionários de Contacto:

Um estudo aplicado a uma linha de transporte Ferroviário Urbano

José Manuel Fernandes de Lemos

*Dissertação apresentada para a obtenção do grau de
Mestre em Gestão*

Coimbra, Setembro de 2009

**Avaliação da Qualidade de Serviço na
perspectiva dos Funcionários de Contacto:**

**Um estudo aplicado a uma linha de
transporte Ferroviário Urbano**

José Manuel Fernandes de Lemos

*Dissertação orientada pela
Doutora Patrícia Moura Sá, Professora Auxiliar da
Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra*

Coimbra, Setembro de 2009