**APÊNDICE**

**Qualidade da Prestação de Serviços em Uma Organização Filantrópica de Cerejeiras, Rondônia**

**1 – FORMULÁRIO APLICADO AOS BENEFICIÁRIOS MAIOES DE 12 ANOS**

Prezado Sr.(ª) Beneficiário(a),

O presente formulário visa à coleta de dados para uma pesquisa acadêmica. O objetivo é elaborar um estudo sobre o tema Qualidade dos Serviços numa Organização Filantrópica. Os dados fornecidos serão utilizados com a finalidade de subsidiar a elaboração de um artigo científico. Sua participação é muito importante e não há necessidade de identificação. Agradecemos sua valiosa colaboração.

**BLOCO I – Dados gerais.**

O objetivo deste bloco é recolher dados gerais dos respondentes.

Qual é a sua faixa etária? Gênero:

|  |  |
| --- | --- |
| a. ( ) | De 13 a 18 anos. |
| b. ( ) | De 19 a 23 anos |
| c. ( ) | De 24 a 28 anos |
| d. ( ) | De 29 a 33 anos |
| e. ( ) | De 34 a 38 anos |
| f. ( ) | De 39 a 43 anos |
| g. ( ) | De 44 a 48 anos |
| h. ( ) | De 49 a 53 anos |
| i. ( ) | De 54 a 58 anos |
| j. ( ) | 59 anos ou mais |

|  |  |
| --- | --- |
| a. ( ) | Masculino |
| b. ( ) | Feminino |

|  |  |
| --- | --- |
| a. ( ) | Alfabetizado |
| b. ( ) | Ensino Fundamental Completo |
| c. ( ) | Ensino Médio Completo |
| d. ( ) | Ensino Superior Completo |
| e. ( ) | Pós-Graduação |

Qual é o seu grau de escolaridade?

**BLOCO II – Expectativa e desempenho sobre o serviço prestado.**

O objetivo deste bloco é medir a expectativa de um serviço ideal que o beneficiário espera e a realidade (desempenho) que a entidade oferece, marcando seu grau de concordância de acordo com as seguintes escalas:

\*1 (Discordo Totalmente); 2 (Discordo Parcialmente); 3 (Não concordo, nem discordo); 4 (Concordo Parcialmente); 5 (Concordo Totalmente); N (Não se aplica).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A. TANGIBILIDADE** | **Expectativa** | | | | | | **Desempenho** | | | | | |
| 1. Equipamentos modernos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 2. Instalações físicas da unidade visualmente atraentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 3. Voluntários com vestimentas adequadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 4. Materiais conservados utilizados nos cursos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| **B. CONFIABILIDADE** | **Expectativa** | | | | | | **Desempenho** | | | | | |
| 5. Cursos oferecidos realizados no prazo prometido (início e término). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 6. Interesse dos voluntários em resolver problemas em relação ao curso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 7. Confiança perante o ensino oferecido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 8. Realização da carga horária dos cursos conforme anunciado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 9. Manutenção atualizada sobre os dados dos beneficiários. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| **C. PRESTEZA** | **Expectativa** | | | | | | **Desempenho** | | | | | |
| 10. Voluntários que ensinam de forma clara e compreensiva. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 11. Agilidade no atendimento ao beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 12. Boa vontade em ajudar o beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 13. Presteza em atender aos pedidos ou reclamações do beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| **D. GARANTIA** | **Expectativa** | | | | | | **Desempenho** | | | | | |
| 14. Voluntários que passam confiança ao beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 15. Capacidade de fazer o beneficiário se sentir seguro. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 16. Voluntários que sempre tratam o beneficiário com educação e respeito. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 17. Voluntários que possuem conhecimento para responder perguntas sobre o curso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| **E. EMPATIA** | **Expectativa** | | | | | | **Desempenho** | | | | | |
| 18. Voluntários que entendem as necessidades do beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 19. Horários de funcionamento acessíveis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 20. Voluntários que agem de maneira atenciosa com o beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 21. Preocupação por parte do voluntário em fazer o melhor pelo beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 22. Atenção individualizada dada ao beneficiário, atendendo necessidades particulares. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry, (1994).

**BLOCO III – Pontuação sobre características gerais.**

O objetivo deste bloco é distribuir um total de **100 pontos** entre cinco características, de acordo com a importância que o beneficiário dá a cada uma delas, atribuindo mais pontos para a(s) características que achar mais importante(s), certificando-se que os pontos atribuídos somam o total de 100 pontos.

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM** | **PONTOS** |
| 1. A aparência das instalações físicas da unidade (equipamentos, instalações) e dos voluntários (vestimenta). |  |
| 2. A capacidade da unidade em desempenhar os cursos prometidos de maneira confiável e precisa. |  |
| 3. A boa vontade da unidade em ajudar os beneficiários e providenciar um serviço rápido. |  |
| 4. O conhecimento, a cortesia dos voluntários da unidade e sua capacidade de inspirar confiança e segurança. |  |
| 5. O tratamento e a atenção individualizada que a unidade oferece aos beneficiários. |  |
| **TOTAL** |  |

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988

**2 – FORMULÁRIO APLICADO AOS BENEFICIÁRIOS MENORES DE 12 ANOS**

Prezado(s) Pai(s) ou responsável(is),

O presente formulário visa à coleta de dados para uma pesquisa acadêmica. O objetivo é elaborar um estudo sobre o tema Qualidade dos Serviços numa Organização Filantrópica. Os dados fornecidos serão utilizados com a finalidade de subsidiar a elaboração de um artigo científico. A participação da criança é muito importante e não há necessidade de identificação. Agradecemos sua valiosa colaboração.

**BLOCO I – Dados gerais.**

O objetivo deste bloco é recolher dados gerais da criança.

Quantos aninhos você tem? Gênero:

|  |  |
| --- | --- |
| a. ( ) | Masculino |
| b. ( ) | Feminino |

|  |  |
| --- | --- |
| a. ( ) | De 6 a 8 anos. |
| b. ( ) | De 9 a 12 anos. |

**BLOCO II – Desempenho sobre o serviço prestado.**

O objetivo deste bloco é medir o desempenho do serviço prestado pela entidade na perspectiva da criança. A entrevistadora irá disponibilizar 05 (cinco) plaquinhas enumeradas conforme demonstrado na figura 1. A criança deverá levantar a plaquinha que melhor expresse sua opinião para cada pergunta.

Cada número e expressão representa o seguinte significado:

\*1 (não mesmo); 2 (não); 3 (não sei dizer); 4 (sim); 5 (com certeza).

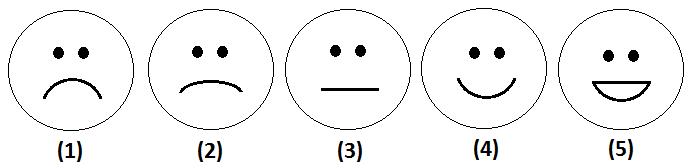


Figura 1. Expressões faciais.

Fonte: Adaptado de Lorish e Maisiak (1986)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A. TANGIBILIDADE** | **Desempenho** | | | | |
| 1. O local onde você faz as aulas é bonito? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. As salas de aula e os banheiros estão sempre limpinhos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Os materiais que você usa nas aulas, como lápis de cor, pincéis, violão, entre outros, estão bem cuidados? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Seus professores estão sempre bem vestidos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **B. CONFIABILIDADE** | **Desempenho** | | | | |
| 5. As aulas demoram para começar? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Seus professores procuram te ajudar quando você tem alguma dúvida? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **C. PRESTEZA** | **Desempenho** | | | | |
| 7. Você consegue entender o que deve ser feito do jeito que seus professores explicam? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Quando você pede ajuda à algum professor, ele te responde rapidamente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Seus professores sempre estão felizes em dar aulas para você e seus colegas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **D. GARANTIA** | **Desempenho** | | | | |
| 10. A maneira que seus professores falam com você te faz se sentir seguro? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Seus professores são educados com você e seus colegas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **E. EMPATIA** | **Desempenho** | | | | |
| 12. Você gosta de vir fazer às aulas nesse horário? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Seus professores se importam com você? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Seus professores são simpáticos e legais com você? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Quando você tem alguma dúvida, algum professor vai até você para te explicar? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry, (1994).

**3 - FORMULÁRIO APLICADO À GESTORA DA UNIDADE FILANTRÓPICA**

Prezado Sr.(ª) Gerente(a),

O presente formulário visa à coleta de dados para uma pesquisa acadêmica. O objetivo é elaborar um estudo sobre o tema Qualidade dos Serviços numa Organização Filantrópica. Os dados fornecidos serão utilizados com a finalidade de subsidiar a elaboração de um artigo científico. Sua participação é muito importante e não há necessidade de identificação. Agradecemos sua valiosa colaboração.

**BLOCO I – Avaliação do serviço prestado na visão do responsável da entidade filantrópica.**

O objetivo deste bloco é medir, na perspectiva do (a) gestor (a), o desempenho dos serviços prestados que a entidade oferece, marcando o grau de concordância de acordo com as seguintes escalas:

\*1 (Discordo Totalmente); 2 (Discordo Parcialmente); 3 (Não concordo, nem discordo); 4 (Concordo Parcialmente); 5 (Concordo Totalmente); N (Não se aplica).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A. TANGIBILIDADE** | **Desempenho** | | | | | |
| 1. Equipamentos modernos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 2. Instalações físicas da unidade visualmente atraentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 3. Voluntários com vestimentas adequadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 4. Materiais conservados utilizados nos cursos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| **B. CONFIABILIDADE** | **Desempenho** | | | | | |
| 5. Cursos oferecidos realizados no prazo prometido (início e término). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 6. Interesse dos voluntários em resolver problemas em relação ao curso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 7. Confiança perante o ensino oferecido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 8. Realização da carga horária dos cursos conforme anunciado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 9. Manutenção atualizada sobre os dados dos beneficiários. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| **C. PRESTEZA** | **Desempenho** | | | | | |
| 10. Voluntários que ensinam de forma clara e compreensiva. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 11. Agilidade no atendimento ao beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 12. Boa vontade em ajudar o beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 13. Presteza em atender aos pedidos ou reclamações do beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| **D. GARANTIA** | **Desempenho** | | | | | |
| 14. Voluntários que passam confiança ao beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 15. Capacidade de fazer o beneficiário se sentir seguro. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 16. Voluntários que sempre tratam o beneficiário com educação e respeito. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 17. Voluntários que possuem conhecimento para responder perguntas sobre o curso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| **E. EMPATIA** | **Desempenho** | | | | | |
| 18. Voluntários que entendem as necessidades do beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 19. Horários de funcionamento acessíveis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 20. Voluntários que agem de maneira atenciosa com o beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 21. Preocupação por parte do voluntário em fazer o melhor pelo beneficiário. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |
| 22. Atenção individualizada dada ao beneficiário, atendendo necessidades particulares. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | N |

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry, (1994).

**ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO**

O presente roteiro visa a coleta de informações por meio de perguntas, onde a autora busca responder pelo método de observação. As questões foram divididas em blocos com base nos 05 (cinco) grandes grupos do Modelo Servqual (tangibilidade, confiabilidade, presteza, garantia e empatia).

**BLOCO I - Observação dos aspectos referentes a Tangibilidade.**

1. A entidade utiliza equipamentos para a realização dos cursos? Se sim, quais são (ex: computadores, tv, violão, máquinas e semelhantes)? São modernos? Estão conservados? Equipamentos básicos como mesas e cadeiras são disponibilizados? São confortáveis?

2. O local como um todo está sempre limpo e arrumado? As instalações físicas passam segurança? A unidade passou por algum reparo recentemente?

3. Os voluntários possuem uniforme? Se não, se vestem adequadamente?

4. É oferecido os materiais necessários para o exercício do curso? A quantidade é igualmente suficiente a todos os beneficiários? A entidade mantém organizado esses materiais? Os materiais são de boa qualidade? A entidade possui estoque de materiais?

**BLOCO II - Observação dos aspectos referentes a Confiabilidade.**

5. Os cursos em atividade começaram no prazo prometido? Possuem data que prevê o término do curso?

6. Os voluntários possuem interesse para resolução de problemas?

7. As aulas começam e terminam conforme anunciado?

9. A entidade possui uma área administrativa onde são realizados os cadastros e o atendimento ao público? Possuem algum método de manutenção dos dados dos beneficiários? O local aparenta ser organizado?

**BLOCO III - Observação dos aspectos referentes a Presteza.**

10. Os voluntários conseguem ser claros perante ao conteúdo exposto? Explicam de forma calma e com ênfase? Há alterações de voz durante a explicação?

11. Os voluntários possuem agilidade para atender o beneficiário?

12. Os voluntários demonstram impaciência ou *stress*?

**BLOCO IV - Observação dos aspectos referentes a Garantia.**

15. Os voluntários passam insegurança sobre o conteúdo oferecido?

16. Os voluntários são prestativos? Tratam todos os beneficiários igualmente? Possuem postura educada perante os beneficiários?

17. Os voluntários possuem conhecimento do curso oferecido? Demonstram estar atualizados sobre o conteúdo? Dão indícios de dúvida perante algum conteúdo?

**BLOCO V - Observação dos aspectos referentes a Empatia.**

18. Os voluntários conseguem entender as necessidades do beneficiário?

19. Os horários dos cursos disponibilizados são acessíveis para cada faixa etária? Os horários oferecidos são suficientes para o aprendizado?

20. Os voluntários tratam os beneficiários de maneira atenciosa? Dão indícios de tédio?

21. Os voluntários sempre estão com disposição? Procuram passar alegria e prazer referente as aulas lecionadas?

22. Os voluntários buscam tratar e esclarecer dúvidas de forma individualizada?