


## Apêndice A – Questionário

	Fundação Pedro Leopoldo Mestrado Profissional em Administração Pesquisa sobre a satisfação com a recuperação de serviços educacionais
Mestrando: Altino Teixeira da Rocha Neto altinonetdm@gmail.com <a href="http://lattes.cnpq.br/5317772106314511">http://lattes.cnpq.br/5317772106314511</a>	Orientador Prof. Dr. Luiz Rodrigo Cunha Moura luiz.moura.pesquisa@gmail.com <a href="http://lattes.cnpq.br/6868654122743345">http://lattes.cnpq.br/6868654122743345</a>

Prezado(a) senhor(a),

Este questionário faz parte de uma pesquisa científica de conclusão de Mestrado da Fundação Pedro Leopoldo, cujo tema aborda a “satisfação com a recuperação dos serviços das Instituições de Ensino Superior (IES)”.

Contamos com a sua colaboração para responder a este questionário, considerando os serviços educacionais prestados pelo Claretiano e eventuais falhas que possam ter ocorrido nesta prestação. Não há respostas certas ou erradas para as questões, o essencial é que sua avaliação seja sincera e que você preencha as questões na ordem em que elas aparecem, sem deixar nenhuma em branco. Leia atentamente as instruções e os enunciados abaixo antes de responder às questões.

---

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Orientador da pesquisa: Prof. Dr. Luiz Rodrigo Cunha Moura (Fundação Pedro Leopoldo – FPL).

Você está convidado a participar do estudo “Pesquisa sobre a satisfação com a recuperação de serviços educacionais”, por meio de um questionário disponibilizado por meio da ferramenta Google Forms com preenchimento em forma de formulário eletrônico. O objetivo deste trabalho é testar um modelo explicativo sobre a formação da satisfação dos alunos a partir do processo da falha de serviços e da sua recuperação por parte da instituição de ensino.

Você poderá desistir de participar a qualquer momento sem que isso lhe traga qualquer prejuízo ou penalização, sem necessidade de justificativa. Os riscos decorrentes de sua participação na pesquisa podem estar relacionados ao constrangimento de responder alguma das questões. Esta pesquisa não apresenta nenhum benefício individual direto aos respondentes, mas as informações

fornechas pelos alunos auxiliarão no teste de um modelo explicativo sobre a satisfação com a recuperação de serviços, além de permitir a melhoria da prestação de serviços pelo Claretiano.

Todos os dados fornecidos são considerados confidenciais, sendo totalmente garantido o sigilo das informações e privacidade. Os dados serão analisados de forma agrupada e não de forma individual.

A sua participação no projeto tem caráter voluntário e não lhe trará nenhum tipo de ônus ou remuneração.

Desde já agradecemos a sua colaboração.

Qualquer dúvida entre em contato com os pesquisadores:

- Altino Teixeira da Rocha Neto: [altinonetodm@gmail.com](mailto:altinonetodm@gmail.com)

- Luiz Rodrigo Cunha Moura: [luiz.moura.pesquisa@gmail.com](mailto:luiz.moura.pesquisa@gmail.com)

Compreendi as informações que me foram repassadas e, portanto, aceito participar deste projeto de pesquisa.	<input type="checkbox"/> Sim, aceito participar da <input type="checkbox"/> pesquisa <input type="checkbox"/> Não aceito participar da <input type="checkbox"/> pesquisa
---	---

---

## FORMULÁRIO

### PARTE 1

Qual o tipo do curso?	<input type="checkbox"/> Graduação <input type="checkbox"/> Pós-Graduação
-----------------------	--

As Instituições de Ensino Superior (IES) são prestadoras de serviços. O Claretiano, como IES, apresentou alguma falha na prestação de serviços nos últimos 12 meses?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
O senhor(a) comunicou ou reclamou dessa falha com o Claretiano? Entrou em contato com algum funcionário, com o coordenador do curso, diretor ou com a Central de Atendimento ao Aluno?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
O Claretiano tentou de alguma forma resolver esse problema ou lhe deu uma resposta sobre essa falha na prestação de serviço?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Se a sua resposta foi SIM para todas as 3 (três) questões anteriores, gostaríamos de saber a sua opinião quanto às afirmativas abaixo. Se, em alguma das 3 (três) questões anteriores, sua resposta foi NÃO, agradecemos sua participação e não será possível prosseguirmos com a pesquisa.

Descreva sucintamente como ocorreu essa falha no serviço prestado pelo Claretiano.

---



---



---



---



---



---

## PARTE 2

Responda entre 0 e 10 para os seguintes enunciados:

<b>Gravidade da falha:</b>		<b>Discordo totalmente</b> ←	<b>Concordo totalmente</b> →
GF1	A falha do serviço me gerou um grande problema.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
GF2	A falha do serviço me causou um grande aborrecimento.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
GF3	A falha do serviço que me atingiu é grave.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
GF4	Foi muito desagradável a falha do serviço prestado.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

<b>Em relação ao tratamento da falha do serviço:</b>		<b>Discordo totalmente</b> ←	<b>Concordo totalmente</b> →
JD1	A solução oferecida pelo Claretiano em relação à falha do serviço foi justa.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
JD2	A recuperação da falha do serviço executada pelo Claretiano foi correta.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
JD3	O Claretiano encontrou a solução certa para a falha do serviço que ocorreu.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
JD4	Considerando os problemas causados e o tempo perdido pela falha do serviço, a compensação oferecida pelo Claretiano foi aceitável.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

JD5	Em geral, o resultado que recebi do Claretiano em resposta à falha do serviço foi adequado.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JP1	Acho que meu problema foi resolvido da maneira certa.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JP2	Apesar do incômodo causado pela falha do serviço, o atendimento do Claretiano foi capaz de responder de forma adequada.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JP3	Com relação aos seus procedimentos, o Claretiano tratou o meu problema de forma justa comigo.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JP4	O Claretiano foi flexível e capaz de se adaptar às minhas necessidades ao lidar com meu problema causado pela falha do serviço.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JIP1	Os funcionários do Claretiano me trataram com educação ao tentar resolver a falha do serviço.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JIP2	Os funcionários do Claretiano se preocuparam em resolver a falha do serviço.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JIP3	Os funcionários do Claretiano mostraram interesse sobre o meu problema.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JIP4	Os funcionários do Claretiano foram respeitosos comigo no processo de recuperação da falha do serviço.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JIF1	Os funcionários do Claretiano que me atenderam deram boas explicações sobre os procedimentos para resolver a falha nos serviços.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JIF2	As explicações dadas pelos funcionários do Claretiano que me atenderam por causa das minhas reclamações sobre a falha no serviço foram boas.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JIF3	Os funcionários do Claretiano que me atenderam foram sinceros na explanação de como a minha reclamação sobre a falha no serviço do Claretiano seria atendida.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
JIF4	Os funcionários do Claretiano que me atenderam esclareceram de forma adequada sobre a resolução da falha do serviço.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ES1	O Claretiano se esforçou ao máximo para resolver a falha do serviço cometida.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ES2	O Claretiano se empenhou para resolver o meu problema.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ES3	O Claretiano foi atencioso para que a falha do serviço fosse resolvida.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
VR1	O Claretiano agiu para resolver a falha do serviço rapidamente.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
VR2	O Claretiano respondeu à minha reclamação imediatamente.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
VR3	O Claretiano foi rápido para tentar resolver a falha do serviço.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

VR4	Não demorou muito tempo para o Claretiano responder à minha reclamação sobre a falha do serviço.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
-----	--	------------------------

Em relação às minhas atitudes e comportamentos futuros:		Discordo totalmente ←	Concordo totalmente →
SAT1	No geral, estou satisfeito com a forma como a falha do serviço foi resolvida.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
SAT2	Para mim, a solução dada pelo Claretiano para a falha do serviço foi boa.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
SAT3	No geral, fiquei satisfeito com o tratamento dado pelo Claretiano a respeito da falha do serviço.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
SAT4	A resolução da falha do serviço pelo Claretiano foi compatível com a minha expectativa.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
EW1	Eu recomendo o Claretiano para outras pessoas.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
EW2	Quando me perguntam, eu falo coisas positivas sobre o Claretiano para as outras pessoas.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
EW3	Apesar do problema que ocorreu, eu digo coisas boas sobre o Claretiano para as outras pessoas, seja pessoalmente ou pela internet.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
TR1	Quando eu tiver a oportunidade, pretendo trocar de faculdade/universidade.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
TR2	Tenho a intenção de mudar para outra faculdade/universidade.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
TR3	Se eu for fazer outro curso no futuro, escolherei outra instituição devido ao problema que ocorreu comigo.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
PE1	Eu acho que vou perdoar o Claretiano pela falha do serviço que ocorreu.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
PE2	Não vou guardar mágoa do Claretiano em função do aborrecimento que eu tive.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
PE3	Apesar da falha do serviço que ocorreu, não tenho ressentimentos pelo Claretiano.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
PE4	Não há motivos para eu ter raiva do Claretiano ao longo do tempo pela falha do serviço que ocorreu comigo.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

#### 5- Informações demográficas

Em qual Estado/UF você reside atualmente?	R:
Em qual cidade você reside atualmente?	R:
Qual é o seu gênero (sexo)?	( ) Feminino ( ) Masculino

	<input type="checkbox"/> Outro ou prefiro não responder
Qual é a sua idade?	<input type="checkbox"/> Entre 18 anos e menos de 30 anos <input type="checkbox"/> Entre 30 anos e menos de 40 anos <input type="checkbox"/> Entre 40 anos e menos de 50 anos <input type="checkbox"/> Entre 50 anos e menos de 60 anos <input type="checkbox"/> Mais de 60 anos
Qual é o seu estado civil?	<input type="checkbox"/> Solteiro(a) <input type="checkbox"/> Casado(a) / União estável <input type="checkbox"/> Divorciado(a), desquitado(a) ou <input type="checkbox"/> separado(a) judicialmente. <input type="checkbox"/> Viúvo(a).
Qual é a sua renda bruta mensal?	<input type="checkbox"/> Até R\$ 1.100,00. <input type="checkbox"/> De R\$ 1100,01 até R\$ 2.200,00 <input type="checkbox"/> De R\$ 2.200,01 até R\$ 5.500,00 <input type="checkbox"/> De R\$ 5.500,01 até R\$ 7.700,00 <input type="checkbox"/> De R\$ 7.700,01 até R\$ 11.000,00 <input type="checkbox"/> De R\$ 11.000,01 até R\$16.500,00 <input type="checkbox"/> Acima de R\$ 16.500,01

**MUITO OBRIGADO!!! TERMINOU! AGRADEÇO A SUA COLABORAÇÃO!**

## Apêndice B – Resultados do Pré-teste

### Grupo 1

- Participantes:

Nathalia - Gestão de Recursos Humanos - Pós-Graduação

Angélica - Gestão de Recursos Humanos - Pós-Graduação

Rogério - Gestão de Recursos Humanos - Pós-Graduação

- Data e hora: 08/10 às 10:30

Avaliação quanto ao questionário:

1.

A terceira pergunta da pesquisa não achamos uma pergunta adequada para o tipo de resposta sim ou não. Pois tem duas perguntas contraditórias juntas (3 – O Claretiano tentou de alguma forma resolver esse problema ou essa falha na prestação de serviço ficou sem resposta?).

2. Não achamos a pesquisa longa, mas achei que muitas perguntas são similares e tem o mesmo objetivo. Otimizando as perguntas similares o questionário ficaria mais sucinto e prático.

Exemplos de perguntas similares:

JIF1	Os funcionários do Claretiano que me atenderam deram boas explicações sobre os procedimentos para resolver a falha nos serviços.
JIF2	As explicações dadas pelos funcionários do Claretiano que me atenderam por causa das minhas reclamações sobre a falha no serviço foram boas.

VR1	O Claretiano agiu para resolver a falha do serviço rapidamente.
VR2	O Claretiano respondeu à minha reclamação imediatamente.
VR3	O Claretiano foi rápido para tentar resolver a falha do serviço.
VR4	Não demorou muito tempo para o Claretiano responder à minha reclamação sobre a falha do serviço.

JP1	Acho que meu problema foi resolvido da maneira certa.
SAT1	No geral, estou satisfeito com a forma como a falha do serviço foi resolvida.
SAT2	Para mim, a solução dada pelo Claretiano para a falha do serviço foi boa.

TR1	Quando eu tiver a oportunidade, pretendo trocar de faculdade/universidade.
TR2	Tenho a intenção de mudar para outra faculdade/universidade.

PE1	Eu acho que vou perdoar o Claretiano pela falha do serviço que ocorreu.
PE2	Não vou guardar mágoa do Claretiano em função do aborrecimento que eu tive.
PE3	Apesar da falha do serviço que ocorreu, não tenho ressentimentos pelo Claretiano.

## Grupo 2

- Participantes:

Marcelo – Geopolítica e Relações Internacionais - Pós-Graduação

Kelly – Nutrição - Graduação

- Data e hora: 08/10 às 09:00

Avaliação quanto ao questionário:

1) No primeiro bloco, acho que a quarta pergunta (GF4 - 'foi muito desagradável...') é desnecessária, por ser muito parecida com a segunda (GF2 - que termina em 'aborrecimento').

2) No bloco “Em relação ao tratamento da falha do serviço”: a terceira (JD3) pergunta é muito igual à segunda (JD2). Nós tiraríamos uma delas.

Também recomendamos tirar as seguintes (por serem muito parecidas a outras):

JP2 - Apesar do incômodo causado pela falha do serviço, o atendimento do Claretiano foi capaz de responder de forma adequada.

JIP3 - Os funcionários do Claretiano mostraram interesse sobre o meu problema.

JIP4 - Os funcionários do Claretiano foram respeitosos comigo no processo de recuperação da falha do serviço.



JIF2 - As explicações dadas pelos funcionários do Claretiano que me atenderam por causa das minhas reclamações sobre a falha no serviço foram boas.

JIF4 - Os funcionários do Claretiano que me atenderam esclareceram de forma adequada sobre a resolução da falha do serviço.

ES2 - O Claretiano se empenhou para resolver o meu problema.

VR2 - O Claretiano respondeu à minha reclamação imediatamente.

VR3 - O Claretiano foi rápido para tentar resolver a falha do serviço.

3) No bloco “Em relação às minhas atitudes e comportamentos futuros”, tiraríamos por serem semelhantes:

SAT1 - No geral, fiquei satisfeito com o tratamento dado pelo Claretiano a respeito da falha do serviço.

EW3 - Apesar do problema que ocorreu, eu digo coisas boas sobre o Claretiano para as outras pessoas, seja pessoalmente ou pela internet.

PE2 - Não vou guardar mágoa do Claretiano em função do aborrecimento que eu tive.

PE3 - Apesar da falha do serviço que ocorreu, não tenho ressentimentos pelo Claretiano.

### Grupo 3

- Participantes:

Leticia – Pedagogia – Graduação

Rodrigo – Administração – Graduação

Renato - Gestão Pública – Pós-Graduação

- Data e hora: 08/10 as 12:00

Avaliação quanto ao questionário:

Foram apontadas similaridades entre as questões:

JIP1	Os funcionários do Claretiano me trataram com educação ao tentar resolver a falha do serviço.
JIP4	Os funcionários do Claretiano foram respeitosos comigo no processo

	de recuperação da falha do serviço.
--	-------------------------------------

JIF1	Os funcionários do Claretiano que me atenderam deram boas explicações sobre os procedimentos para resolver a falha nos serviços.
JIF2	As explicações dadas pelos funcionários do Claretiano que me atenderam por causa das minhas reclamações sobre a falha no serviço foram boas.

ES1	O Claretiano se esforçou ao máximo para resolver a falha do serviço cometida.
ES2	O Claretiano se empenhou para resolver o meu problema.

VR3	O Claretiano foi rápido para tentar resolver a falha do serviço.
VR4	Não demorou muito tempo para o Claretiano responder à minha reclamação sobre a falha do serviço.

SAT1	No geral, estou satisfeito com a forma como a falha do serviço foi resolvida.
SAT3	No geral, fiquei satisfeito com o tratamento dado pelo Claretiano a respeito da falha do serviço.

Observação do autor:

Os participantes não responderam à questão salarial.

## Grupo 4

- Participantes:

Julia – UX Design – Pós-Graduação

Luiz Fernando – Banco de Dados - Pós-Graduação

- Data e hora: 08/10 – 14h

Avaliação quanto ao questionário:

Sessão 1

1. Retirar a obrigatoriedade de informar o e-mail. Alguns alunos podem evitar responder o questionário por medo de “represálias”.

2. A primeira sessão possui o “número” das questões, mas nas demais sessões não há números:

1 – As instituições de ensino superior (IES) são prestadoras de serviços. O Claretiano apresentou alguma falha na prestação de serviços nos últimos 12 meses? \*

### Sessão 2

1. Talvez seja interessante incluir um checkbox com palavras-chaves e, caso nenhuma das opções corresponda, o aluno pode informar com mais precisão o que ocorreu. Pois, levando em conta que será enviado para muitos usuários, será trabalhoso analisar a fundo as respostas:

Parte 1

Descreva sucintamente como ocorreu essa falha no serviço prestado pelo Claretiano. \*

Sua resposta

2. Dentre as questões apontadas, acredito que algumas possuam o mesmo teor de insatisfação pessoal para o aluno:

(GF1) A falha do serviço me gerou um grande **problema** = (GF2) A falha do serviço me causou um grande **aborrecimento** = (GF4) Foi muito **desagradável** a falha do serviço prestado.

### Sessão 3

1. Assim como na sessão anterior, algumas perguntas sejam redundantes na questão da visão do aluno sobre resolução do problema:

- a) A solução oferecida pelo Claretiano em relação à falha do serviço foi **justa**. = A recuperação da falha do serviço executada pelo Claretiano foi **correta**.
- b) (JD2) O Claretiano encontrou a solução certa para a falha do serviço que ocorreu / (JD4) Considerando os problemas causados e o tempo perdido pela

falha do serviço, a compensação oferecida pelo Claretiano foi aceitável / (JD5) Em geral, o resultado que recebi do Claretiano em resposta à falha do serviço foi adequado / (JP1) Acho que meu problema foi resolvido da maneira certa / (JP2) Apesar do incômodo causado pela falha do serviço, o atendimento do Claretiano foi capaz de responder de forma adequada / (JP3) Com relação aos seus procedimentos, o Claretiano tratou o meu problema de forma justa comigo / (JP4) O Claretiano foi flexível e capaz de se adaptar às minhas necessidades ao lidar com meu problema causado pela falha do serviço. **São questões que poderiam ser resumidas a duas ou três questões distintas.**

- c) (JIP1) Os funcionários do Claretiano me trataram com educação ao tentar resolver a falha do serviço / (JIP2) Os funcionários do Claretiano se preocuparam em resolver a falha do serviço / (JIP3) Os funcionários do Claretiano mostraram interesse sobre o meu problema / (JIP4) Os funcionários do Claretiano foram respeitosos comigo no processo de recuperação da falha do serviço / (JIF1) Os funcionários do Claretiano que me atenderam deram boas explicações sobre os procedimentos para resolver a falha nos serviços / (JIF2) As explicações dadas pelos funcionários do Claretiano que me atenderam por causa das minhas reclamações sobre a falha no serviço foram boas / (JIF3) Os funcionários do Claretiano que me atenderam foram sinceras na explanação de como a minha reclamação sobre a falha no serviço do Claretiano seria atendida / (JIF4) Os funcionários do Claretiano que me atenderam, esclareceram de forma adequada sobre a resolução da falha do serviço. **Também poderiam ser resumidas em menos questões.**
- d) (ES1) O Claretiano se esforçou ao máximo para **resolver a falha do serviço** cometida = (ES2) O Claretiano se empenhou para **resolver o meu problema** = (ES3) O Claretiano foi atencioso para que a falha do **serviço fosse resolvida. Podem ser tornar 1 única questão.**
- e) (VR1) O Claretiano agiu para resolver a falha do serviço **rapidamente** / (VR2) O Claretiano respondeu à minha reclamação **imediatamente** / (VR3) O Claretiano foi rápido para tentar resolver a falha do serviço/ (VR4) **Não demorou** muito tempo para o Claretiano responder à minha reclamação

sobre a falha do serviço. **Pode se tornar 1 única questão com o grau de rapidez da Claretiano para resolução do problema.**

#### Sessão 4

1. Acredito que o título “Em relação às minhas atitudes e comportamentos futuros” possa soar errado, culpando o aluno, especialmente se o aluno estiver insatisfeito:



Atitudes e Intenções comportamentais

Em relação às minhas atitudes e comportamentos futuros:  
Responda entre 0 a 10 para os seguintes enunciados:

2. Assim como na sessão anterior, algumas perguntas podem ser redundantes:

- a. (SAT1) No geral, estou **satisfeito** com a forma como a falha do serviço foi resolvida / (SAT2) Para mim, a solução dada pelo Claretiano para a falha do serviço foi **boa** / (SAT4) A resolução da falha do serviço pelo Claretiano foi **compatível** com a minha expectativa. **Podem ser resumidas em uma única questão.**

3. As questões abaixo se enquadram no NPS (Net Promoter Score), entretanto também acreditamos que estejam redundantes. Talvez deversem ser aplicadas na sessão 1, pois para o aluno chegar até estas questões, tem que estar insatisfeito o que não corresponderá a totalidade dos alunos que responderão ao questionário:

- a) (EW1) Eu **recomendo** o Claretiano para outras pessoas / (EW2) Quando me perguntam, eu **falo coisas positivas** sobre o Claretiano para as outras pessoas / (EW3) Apesar do problema que ocorreu, eu **digo coisas boas** sobre o Claretiano para as outras pessoas, seja pessoalmente ou pela internet.

4. As questões abaixo são muito interessantes e talvez pudessem ser mais aprofundadas. Por exemplo: envolver questões financeiras, identificação cultural com a instituição, satisfação com o corpo docente etc. Entretanto estas também poderiam ser resumidas em uma única pergunta:

- a. (TR1) - Quando eu tiver a oportunidade, pretendo **trocar** de faculdade/universidade/ Tenho a intenção de **mudar para outra** faculdade/universidade / (TR3) Se eu for fazer outro curso no futuro, **escolherei outra** instituição devido ao problema que ocorreu comigo.
- b. (PE1) Eu acho que vou **perdoar** o Claretiano pela falha do serviço que ocorreu / (PE2) **Não vou guardar mágoa** do Claretiano em função do aborrecimento que eu tive / (PE3) Apesar da falha do serviço que ocorreu, **não tenho ressentimentos** pelo Claretiano/ (PE4) **Não há motivos para eu ter raiva** do Claretiano ao longo do tempo pela falha do serviço que ocorreu comigo.

### Sessão 5

acreditamos que as questões desta sessão estão perfeitas, mas deveriam ser incluídas em conjunto com a primeira sessão. E, por serem dados sensíveis, não serem obrigatórias de resposta ou não ter que preencher o e-mail obrigatoriamente.

### Considerações finais

Achamos o teste muito interessante. Entretanto, como mencionado acima, a quantidade de questões pode fazer com que boa parte dos alunos desistam de responder o questionário. Mas seria um bom indicador da satisfação e os motivos pelos quais os alunos evadem.

### Grupo 5

- Participantes:

Maira – Administração – Graduação

Danilo - Análise e Desenvolvimento de Sistemas - Graduação

- Data e hora: 20/10 as 14:30

Avaliação quanto ao questionário:

1. Proposta de alteração na apresentação, onde, em conjunto com o autor, foi proposto a seguinte redação:

Prezado(a) aluno(a),

Este questionário faz parte de uma pesquisa científica de conclusão de Mestrado da Fundação Pedro Leopoldo, cujo tema aborda a “satisfação com a recuperação dos serviços das Instituições de Ensino Superior (IES)”.

Contamos com a sua colaboração para responder este questionário, considerando os serviços educacionais prestados pelo Claretiano e eventuais falhas que possam ter ocorrido nesta prestação. Não há respostas certas ou erradas para as questões, o essencial é que sua avaliação seja sincera e que você preencha as questões na ordem em que elas aparecem, sem deixar nenhuma em branco. Leia atentamente as instruções e os enunciados abaixo antes de responder às questões.

## 2. Ajustar texto da questão 1.

1 – As instituições de ensino superior (IES) são prestadoras de serviços. O Claretiano, como IES, apresentou alguma falha na prestação de serviços nos últimos 12 meses?

## 3. a Pergunta 3 ficou confusa

São duas perguntas na “3” que as duas podem ter a mesma resposta.

- Sim, tentou resolver
- Sim, ficou sem resposta

## 4. Sugestão.

Proposta de adicionar à solução proposta pelo Claretiano.

## 5. Questões parecidas:

ES1	O Claretiano se esforçou ao máximo para resolver a falha do serviço cometida.
ES2	O Claretiano se empenhou para resolver o meu problema.

SAT1	No geral, estou satisfeito com a forma como a falha do serviço foi resolvida.
SAT2	Para mim, a solução dada pelo Claretiano para a falha do serviço foi boa.
SAT4	A resolução da falha do serviço pelo Claretiano foi compatível com a minha expectativa.

TR1	Quando eu tiver a oportunidade, pretendo trocar de
-----	--

	faculdade/universidade.
TR2	Tenho a intenção de mudar para outra faculdade/universidade
PE1	Eu acho que vou perdoar o Claretiano pela falha do serviço que ocorreu.
PE2	Não vou guardar mágoa do Claretiano em função do aborrecimento que eu tive.

#### 6. Dúvida na respostas:

TR1	Quando eu tiver a oportunidade, pretendo trocar de faculdade/universidade. (PELO MOTIVO DA FALHA?)
TR2	Tenho a intenção de mudar para outra faculdade/universidade. (PELO MOTIVO DA FALHA? ACHEI PARECIDA COM A TR1)

### Grupo 6

- Participantes:

Sharlene - Gestão de Recursos Humanos - Pós-Graduação

- Data e hora: 20/10 às 11h

Avaliação quanto ao questionário:

Não foi apontado falhas.

### Grupo 7

- Participantes:

Darlene - Produção de Conteúdos Digitais – Graduação

Terezinha - Produção de Conteúdos Digitais – Graduação

- Data e hora: 21/10 as 9h

Avaliação quanto ao questionário:

Achamos a pergunta número 3 um pouco confusa. São duas perguntas em uma, porém, são contrárias uma da outra.

se a resposta for "sim" quer dizer que o Claretiano tentou resolver o problema? ou sim, essa falha na prestação de serviço ficou sem resposta?.



## Grupo 8

- Participantes:

Gustavo - Administração – Graduação

Rebeca – Fisioterapia – Graduação

- Data e hora: 26/10 as 13h

No nosso entendimento, não conseguimos diferenciar essas duas questões. Não sei se era para ter significados diferentes, mas eu entendi de forma igual.

(JD2) A recuperação da falha do serviço executada pelo Claretiano foi correta.

(JD3) O Claretiano encontrou a solução certa para a falha do serviço que ocorreu. O Claretiano encontrou a solução certa para a falha do serviço que ocorreu.

Quando chegamos na segunda, tivemos o sentimento que já havíamos respondido algo do tipo

(JD1) A solução oferecida pelo Claretiano em relação à falha do serviço foi justa.

(JP3) Com relação aos seus procedimentos, o Claretiano tratou o meu problema de forma justa comigo.

Mas perguntas abaixo, também:

(JIP2) Os funcionários do Claretiano se preocuparam em resolver a falha do serviço.

(JIP3) Os funcionários do Claretiano mostraram interesse sobre o meu problema.

-----  
(JIP1) Os funcionários do Claretiano me trataram com educação ao tentar resolver a falha do serviço.

(JIP4) Os funcionários do Claretiano foram respeitosos comigo no processo de recuperação da falha do serviço.  
-----

(ES1) O Claretiano se esforçou ao máximo para resolver a falha do serviço cometida.

(ES2) O Claretiano se empenhou para resolver o meu problema.

-----

(VR2) O Claretiano respondeu à minha reclamação imediatamente.

(VR4) Não demorou muito tempo para o Claretiano responder à minha reclamação sobre a falha do serviço.

-----

(EW2) Quando me perguntam, eu falo coisas positivas sobre o Claretiano para as outras pessoas.

(EW3) Apesar do problema que ocorreu, eu digo coisas boas sobre o Claretiano para as outras pessoas, seja pessoalmente ou pela internet.

-----

(TR1) Quando eu tiver a oportunidade, pretendo trocar de faculdade/universidade.

(TR2) Tenho a intenção de mudar para outra faculdade/universidade.

-----

(PE2) Não vou guardar mágoa do Claretiano em função do aborrecimento que eu tive.

(PE3) Apesar da falha do serviço que ocorreu, não tenho ressentimentos pelo Claretiano.

## **Grupo 9**

- Participantes:

Gabriel – Contabilidade – Graduação

Flavia - Contabilidade – Graduação

Carina – Contabilidade - Graduação

- Data e hora: 01/11 as 9h

Após analisarmos o questionário, compreendemos os conteúdos apresentados a serem respondidos, de forma clara, objetiva, com informações e linguagem adequadas ao que se quer saber.

Apenas uma observação em relação a quantidade de questionamentos nos quadros:

(Grupo) Em relação ao tratamento da falha do serviço.

(Grupo) Em relação às minhas atitudes e comportamento futuro.

Falamos isso por conta de um possível "desgaste" ou demora para quem está respondendo ao questionário, que pode se abster, responder de qualquer forma, ou abandonar o questionário por conta da extensão (quantidade) das questões com possível "mesmo conteúdo" em relação a avaliação.

Uma sugestão, se possível, nos colocando como AVALIANDO, seria enxugar as questões e tentar ser mais objetivo na quantidade de questionamentos e, ao mesmo tempo, atendendo aos dados e informações necessários que são precisos avaliar.

Esperamos poder ter contribuído de alguma forma!

### Apêndice C – Resultados da Confiabilidade Interna das Escalas Utilizadas

Tabela 1 – Valores do Alpha de Cronbach dos construtos da pesquisa.

Construto	Indicador	AC	AC se indicador for retirado
Gravidade da falha	A falha do serviço me gerou um grande problema.	0,926	0,902
	A falha do serviço me causou um grande aborrecimento.		0,895
	A falha do serviço que me atingiu é grave.		0,919
	Foi muito desagradável a falha do serviço prestado.		0,898
Esforço em resolver a falha	O Claretiano se esforçou ao máximo para resolver a falha do serviço cometida.	0,999	0,984
	O Claretiano se empenhou para resolver o meu problema.		0,981
	O Claretiano foi atencioso para que a falha do serviço fosse resolvida.		0,985
Velocidade de resposta	O Claretiano agiu para resolver a falha do serviço rapidamente.	0,971	0,964
	O Claretiano respondeu à minha reclamação imediatamente.		0,963
	O Claretiano foi rápido para tentar resolver a falha do serviço.		0,951
	Não demorou muito tempo para o Claretiano responder à minha reclamação sobre a falha do serviço.		0,968
Justiça distributiva	A solução oferecida pelo Claretiano em relação à falha do serviço foi justa.	0,976	0,975
	A recuperação da falha do serviço executada pelo Claretiano foi correta.		0,967
	O Claretiano encontrou a solução certa para a falha do		0,966

	serviço que ocorreu.		
	Considerando os problemas causados e o tempo perdido pela falha do serviço, a compensação oferecida pelo Claretiano foi aceitável.		0,973
	Em geral, o resultado que recebi do Claretiano em resposta à falha do serviço foi adequado.		0,968
Justiça processual	Acho que meu problema foi resolvido da maneira certa.	0,978	0,970
	Apesar do incômodo causado pela falha do serviço, o atendimento do Claretiano foi capaz de responder de forma adequada.		0,970
	Com relação aos seus procedimentos, o Claretiano tratou o meu problema de forma justa comigo.		0,966
	O Claretiano foi flexível e capaz de se adaptar às minhas necessidades ao lidar com meu problema causado pela falha do serviço.		0,976
Justiça interpessoal	Os funcionários do Claretiano me trataram com educação ao tentar resolver a falha do serviço.	0,963	0,957
	Os funcionários do Claretiano se preocuparam em resolver a falha do serviço.		0,949
	Os funcionários do Claretiano mostraram interesse sobre o meu problema.		0,941
	Os funcionários do Claretiano foram respeitosos comigo no processo de recuperação da falha do serviço.		0,957
Justiça informacional	Os funcionários do Claretiano que me atenderam deram boas explicações sobre os procedimentos para resolver a falha nos serviços.	0,983	0,977
	As explicações dadas pelos funcionários do Claretiano que me atenderam por causa das minhas reclamações sobre a falha no serviço foram boas.		0,978
	Os funcionários do Claretiano que me atenderam foram sinceros na explanação de como a minha reclamação sobre a falha no serviço do Claretiano seria atendida.		0,979
	Os funcionários do Claretiano que me atenderam esclareceram de forma adequada sobre a resolução da falha do serviço.		0,976
Satisfação do cliente	No geral, estou satisfeito com a forma como a falha do serviço foi resolvida.	0,985	0,981
	Para mim, a solução dada pelo Claretiano para a falha do serviço foi boa.		0,978
	No geral, fiquei satisfeito com o tratamento dado pelo Claretiano a respeito da falha do serviço.		0,980
	A resolução da falha do serviço pelo Claretiano foi compatível com a minha expectativa.		0,984
Boca a boca positiva	Eu recomendo o Claretiano para outras pessoas.	0,982	0,980
	Quando me perguntam, eu falo coisas positivas sobre o Claretiano para as outras pessoas.		0,968
	Apesar do problema que ocorreu, eu digo coisas boas sobre o Claretiano para as outras pessoas, seja pessoalmente ou pela internet.		0,973
Intenção de troca	Quando eu tiver a oportunidade, pretendo trocar de faculdade/universidade.	0,925	0,873
	Tenho a intenção de mudar para outra faculdade/universidade.		0,850
	Se eu for fazer outro curso no futuro, escolherei outra instituição devido ao problema que ocorreu comigo.		0,947
Perdão do cliente	Eu acho que vou perdoar o Claretiano pela falha do serviço que ocorreu.	0,941	0,934
	Não vou guardar mágoa do Claretiano em função do aborrecimento que eu tive.		0,939
	Apesar da falha do serviço que ocorreu, não tenho		0,906

ressentimentos pelo Claretiano. Não há motivos para eu ter raiva do Claretiano ao longo do tempo pela falha do serviço que ocorreu comigo.	0,911
--	-------

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 2 – Valores da AVE e da CC dos construtos que compõem o modelo.

Construtos	AVE	CC
Gravidade da falha	0,758	0,926
Esforço em resolver a falha	0,967	0,989
Velocidade de resposta	0,893	0,971
Justiça distributiva	0,890	0,976
Justiça processual	0,919	0,978
Justiça interpessoal	0,865	0,962
Justiça informacional	0,936	0,893
Satisfação do cliente	0,946	0,986
Boca a boca positiva	0,949	0,983
Intenção de troca	0,813	0,928
Perdão do cliente	0,803	0,942

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 1 – Matriz da correlação entre os construtos e as suas respectivas AVEs.

Construtos	GF	ER	VR	JDIS	JPRO	JINT	JINF	SC	BBP	IT	PC
GF	<b>0,871</b>										
ER	-0,496	<b>0,983</b>									
VR	-0,485	<u>0,942</u>	<b>0,945</b>								
JDIS	-0,476	<u>0,912</u>	0,847	<b>0,943</b>							
JPRO	-0,499	<u>0,940</u>	<u>0,893</u>	<u>0,983</u>	<b>0,959</b>						
JINT	-0,446	<u>0,919</u>	<u>0,868</u>	0,836	<u>0,877</u>	<b>0,930</b>					
JINF	-0,459	<u>0,928</u>	<u>0,882</u>	<u>0,851</u>	<u>0,889</u>	<u>0,950</u>	<b>0,967</b>				
SC	-0,506	<u>0,955</u>	<u>0,910</u>	<u>0,938</u>	<u>0,956</u>	<u>0,877</u>	<u>0,904</u>	<b>0,973</b>			
BBP	-0,418	0,765	0,714	0,667	0,725	0,775	0,755	0,749	<b>0,974</b>		
IT	0,324	-0,457	-0,409	-0,409	-0,435	-0,484	-0,454	-0,421	-0,607	<b>0,902</b>	
PC	-0,350	0,620	0,581	0,559	0,601	0,669	0,634	0,602	0,683	-0,474	<b>0,896</b>

Nota: GF = Gravidade da falha; ER = Esforço em resolver a falha; VR = Velocidade de resposta; JDIS = Justiça distributiva; JPRO = Justiça processual; JINT = Justiça interpessoal; JINF = Justiça informacional; SC = Satisfação do cliente; BBP = Boca a boca positiva; IT = Intenção de troca; PC = Perdão do cliente.

Fonte: dados da pesquisa.