**APÊNDICE A**

**QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO FÍSICA**

**I.** Idade (em anos): \_\_\_\_\_\_

**II. Sexo: 0**. ( ) Macho/homem **1**. ( ) Fêmea/mulher

**III. Orientação sexual: 0.** ( ) Heterossexual **1.** ( ) Bissexual **2.** ( ) Homossexual

**IV. Assinale a opção que indique com quem você reside:**

**0** ( ) Sozinho **1** ( ) Com os pais **2** ( ) Com familiares **3** ( ) Amigos **4** ( ) Parceiro(a)

**V. Assinale os itens que você possui em casa e a quantidade dos mesmos:Quantidade de Itens**

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍTENS** | **QUANTIDADE DE ÍTENS** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4 ou +** |
| **Televisão em cores** |  |  |  |  |  |
| **Rádio** |  |  |  |  |  |
| **Banheiro** |  |  |  |  |  |
| **Automóvel** |  |  |  |  |  |
| **Empregada mensalista** |  |  |  |  |  |
| **Máquina de lavar** |  |  |  |  |  |
| **Videocassete e/ou DVD** |  |  |  |  |  |
| **Geladeira** |  |  |  |  |  |
| **Freezer****(aparelho independente****ou parte da geladeira duplex)** |  |  |  |  |  |

**VI. Qual é o grau de escolaridade do chefe de família ?**

**( ) Analfabeto / Até 3a. Série Fundamental**

**( ) Até 4a. Série Fundamental**

**( ) Fundamental completo / Médio incompleto**

**( ) Médio completo / Superior incompleto**

**( ) Superior completo / Pós-graduação**

**VII. Qual é o seu grau de escolaridade?**

**( ) Analfabeto / Até 3a. Série Fundamental**

**( ) Até 4a. Série Fundamental**

**( ) Fundamental completo / Médio incompleto**

**( ) Médio completo / Superior incompleto**

**( ) Superior completo / Pós-graduação**

**Q.0)** Qual desses  serviços você já utilizou para realizar exercícios / atividades físicas, considerando uma freqüência de no mínimo duas vezes na semana? Indique ao lado de sua resposta por quanto tempo você utilizou esse serviço.

**0 ( ) Academias de musculação Tempo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**1 ( ) Academias de dança Tempo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2 ( ) Academias de ginástica Tempo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3 ( ) Academias de yôga/pilates Tempo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4 ( ) Academias de natação ou esportes aquáticos Tempo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5 ( ) Academias de lutas Tempo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6 ( ) Escolas de esportes coletivos Tempo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7 ( ) Espaços públicos, com acompanhamento Tempo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**8 ( ) Outros. Quais? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **Tempo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**1ª Parte – Instruções Gerais** – Todas as questões a seguir são referentes ao serviço que você respondeu na questão anterior. Caso tenha assinalado mais de uma opção, escolha um desses serviços utilizado por você para responder as próximas questões. Em cada uma das questões adiante, faça um “X” no número de 0 a 10, correspondente à sua avaliação.

**Q.1)** Procure lembrar do nível de qualidade que você esperava encontrar nesse serviço - **antes de usufruí-lo**. Dê uma nota de 0 a 10 que represente as expectativas de qualidade que você tinha em relação a esse serviço antes de usufruí-lo. A nota 0 significa que suas expectativas **“eram muito baixas”** e a nota 10 significa que suas expectativas **“eram muito altas”.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Eram muito baixas as suas expectativas de qualidade |   0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    | Eram muito altas as suas expectativas de qualidade |

**Q.2)** **Antes de utilizar esse serviço**, você provavelmente tinha exigências pessoais em relação a itens como materiais disponíveis, flexibilidade de horários, atendimento ao cliente, ambiente agradável, etc.  Naquela época antes de usufruí-lo, quão bem você esperava que o serviço que pagou atendesse às suas exigências pessoais? Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 significa **“esperava que atendesse muito pouco”** e 10 significa **“esperava que atendesse muito bem”**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Esperava que o serviço atendesse muito pouco |  0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    | Esperava que o serviço atendesse muito bem |

**Q.3)** **Naquela época antes de utilizar o serviço**, com que freqüência você esperava ter problemas com ele? Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 significa que você **“esperava ter problemas freqüentemente”**  e 10 significa que você **“não esperava ter problemas freqüentemente”.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Esperava ter problemas freqüentemente |   0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    | Não esperava ter problemas freqüentemente |

**Q.4)** **Considerando sua vivência com esse serviço**, desde quando começou a utilizá-lo, que avaliação você faz agora da qualidade dele como um todo? Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 significa **“muito baixa a qualidade”** e 10 significa **“muito alta a qualidade”.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Muito baixa a qualidade |   0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    | Muito alta a qualidade  |

**Q.5)** Com base nas suas exigências pessoais em relação ao serviço prestado, citado anteriormente (materiais disponíveis, flexibilidade de horários, atendimento ao cliente, ambiente agradável, etc), quão bem esse serviço atendeu às suas expectativas?  Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 significa que **“o  serviço atendeu mal suas expectativas”** e 10 significa que **“o serviço atendeu bem suas expectativas”.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Atendeu mal às suas expectativas |   0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    | Atendeu bem às suas expectativas |

**Q.6)** Pense se você já teve problemas com esse serviço. Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 significa **“ocorrência de problemas com muita freqüência”** e 10 significa **“sem ocorrência de problemas”.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Ocorrência de problemas com muita freqüência |   0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    | Sem ocorrência de problemas |

**Se você já teve algum problema com esse serviço, responda a Q.6.1. Caso não tenha tido nenhum problema vá para a Q.7.**

**Q.6.1)** Se você já teve algum problema com a prestação desses serviços, cite qual foi:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Q.7)** O preço que você pagou por este serviço é compatível com a qualidade percebida? Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 significa “**preço inteiramente incompatível com a qualidade do serviço“** e 10 significa **“preço inteiramente compatível com a qualidade do serviço“.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Preço inteiramente incompatível com a qualidade |   0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    | Preço inteiramente compatível com a qualidade |

**Q.8)** Considere toda a sua vivência com esse serviço. Dê uma nota para a sua satisfação com ele, onde 0 significa **“muito insatisfeito com esse serviço “** e 10 significa **“muito satisfeito com esse serviço“.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   Muito insatisfeito  |    0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    |  Muito satisfeito  |

**Q.9)** Considerando tudo o que você esperava desse serviço, em que grau ele ficou abaixo ou acima das suas expectativas? Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 significa que o serviço “**ficou muito abaixo de suas expectativas”** e 10 significa que **“ficou muito acima de suas expectativas”.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   Muito abaixo de suas expectativas |   0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    | Muito acima de suas expectativas |

**Q.10)** Considere o que seria um serviço ideal para você, na área da Educação Física / Atividade Física. O que você acha do serviço prestado a você, em comparação a esse serviço ideal? Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 significa que **“o serviço prestado a você está muito distante do ideal”** e 10 significa que **“o serviço prestado a você está muito próximo do ideal”**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  O serviço prestado a você está muito distante do ideal |   0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    | O serviço prestado a você está muito próximo do ideal |

**Q.11)** Você tem qualquer reclamação sobre esse serviço? De uma nota de 0 a 10, onde 0 significa que **“você tem muitas reclamações do serviço”** e 10 significa que **“você não tem reclamações do serviço”**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Tem muitas reclamações do serviço |   0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    | Não tem reclamações do serviço |

**Q.12)**  Caso você pare ou já tenha parado de fazer atividades físicas nesse local, qual é a probabilidade de que você volte a frenquentá-lo? Sendo a nota de 0 a 10, onde 0 significa **“muito improvável fazer no mesmo local”** e 10 significa **“muito provável fazer no mesmo local”.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Muito improvável fazer no mesmo local |   0 1     2     3     4     5     6     7     8    9    10    | Muito provável fazer no mesmo local |