Equipe proponente do estudo:

Equipe avaliadora:

Exercício 03: Avaliação do Serviço

* **Equipe proponente da comparação:**
* Identifique dois casos de serviços “concorrentes” para estudo nesta aula (podem ser os casos em estudo de serviços);
* Identifique dimensões da qualidade para avaliação dos serviços oferecidos ao cliente;
* Considere as dimensões para avaliação, mais as dimensões suplementares;
* Estabeleça a amplitude da avaliação: 0 a 10, ou alguma outra escala que julgar conveniente. (Explicite a escala a ser adotada).
* Pode ser avaliação numa escala de 4 ou de 5 posições (Atenção: número par de opções versus número ímpar de opções).
* Pedir para outro grupo fazer a avaliação, segundo os critérios identificados;
* **Equipe avaliadora:**
* Observar a escala de avaliação proposta
* Fazer a avaliação de cada serviço concorrente
* Devolver a ficha de avaliação ao grupo proponente
* **Equipe proponente da comparação:**
* Totalizar a avaliação
* Avaliar o resultado global obtido

Discutir o resultado encontrado:

1. Havia um resultado esperado?
2. Explique a concordância com o esperado, ou justifique a discordância com o resultado esperado
3. o que poderia ser modificado ou melhorado na escala de avaliação?
4. seria interessante atribuir pesos diferentes a cada um dos critérios de avaliação?
5. se atribuísse pesos diferentes, o resultado obtido seria diferente?
6. Comente o ambiente e o modo como foi feita a avaliação, conversa prévia com os respondentes, preparo dos respondentes
7. Comente o entendimento dos respondentes sobre o que foi perguntado

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensões da qualidade do Serviço | Serviço 1 | Serviço2 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Total |  |  |