

ANEXO 1

Gostaria de contar com a sua colaboração em uma etapa da fase exploratória da minha tese de doutorado, intitulada "Um estudo longitudinal da lealdade do cliente e seus elementos formadores". Para tanto, é importante que seja avaliado, inicialmente, o comportamento de compra e consumo do público-alvo da pesquisa, que será composto por alunos de graduação em Administração.

Com relação às atividades abaixo listadas, por favor, assinale com que frequência você faz cada uma delas (de acordo com a legenda), qual a sua marca preferida e quantas vezes essa foi a marca usada em suas últimas 5 experiências de compra.

Atividade	a) Frequência de compra ou uso? (ver legenda)	b) Marca preferida (produto, loja, lugar, etc.)	c) Das últimas 5 vezes que você fez isso, quantas foram dessa marca?
1. ir jantar em um restaurante		nome do restaurante	
2. ir a <i>fast food</i>		nome do fast food	
3. sair com os amigos para conversar (em bares)		nome do bar	
4. sair para dançar		nome do lugar	
5. ouvir rádio FM		nome da rádio	
6. comprar CDs		nome da loja	
7. assistir TV por assinatura		nome do canal	
8. ir à farmácia		nome da farmácia	
9. ler revista		nome da revista	
10. ir ao supermercado		nome do supermercado	
11. ir ao cinema		nome do cinema	
12. abastecer o carro		nome do posto (bandeira)	
13. ir a um parque		nome do parque	
14. comprar roupas		nome da loja	
15. fazer ligação interurbana		nome (ou nº) da operadora	
16. ir ao banco		nome do banco	
17. comprar livros		nome da livraria	

L E G E N D A	
a) Frequência:	
1. todos os dias	6. pelo menos 1 vez por mês
2. pelo menos 3 vezes por semana	7. pelo menos uma vez a cada dois meses
3. pelo menos 2 vezes por semana	8. muito raramente
4. pelo menos 1 vez por semana	9. nunca
5. pelo menos 1 vez por quinzena	

Da mesma forma, gostaria que você assinalasse, para os produtos/serviços listados abaixo, com que frequência você compra/usa cada um deles (de acordo com a mesma legenda), qual a sua marca preferida e quantas vezes essa foi a marca usada em suas últimas 5 experiências de compra.

Produtos	a) Frequência de compra ou uso? (ver legenda)	b) Marca preferida (produto, loja, lugar, etc.)	c) Das últimas 5 vezes que você usou o produto, quantas foram dessa marca?
18. refrigerante		nome do refrigerante	
19. cerveja		nome da cerveja	
20. jeans		nome do jeans	
21. pizza		nome da pizzeria	
22. site de pesquisa		nome do site	
23. site de compra		nome do site	
24. xampu		nome do xampu	
25. sabonete		nome do sabonete	
26. jornal		nome do jornal	
27. chocolate		nome do chocolate	

LEGENDA

a) Frequência:

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. todos os dias | 6. pelo menos 1 vez por mês |
| 2. pelo menos 3 vezes por semana | 7. pelo menos uma vez a cada dois meses |
| 3. pelo menos 2 vezes por semana | 8. muito raramente |
| 4. pelo menos 1 vez por semana | 9. nunca |
| 5. pelo menos 1 vez por quinzena | |

ANEXO 2

Prezados alunos. Depois das aplicações do semestre passado, este estudo se encerra com a aplicação deste questionário, e mais uma vez a sua colaboração é importante.

POR FAVOR, SÓ RESPONDA A ESTE QUESTIONÁRIO SE VOCÊ RESPONDEU PELO MENOS UMA VEZ NO SEMESTRE PASSADO.

Da mesma forma que os questionários anteriores, serão apresentados blocos de questões para 3 produtos escolhidos para este estudo: **SUPERMERCADO**, **POSTO DE GASOLINA (BANDEIRA)** e **CERVEJA**. Por favor, responda as questões nos casos onde você é consumidor destes produtos ou serviços.

PRODUTO 1 – SUPERMERCADO (se você não vai ao supermercado, passe para o produto 2)

1. Qual o supermercado que você faz compras com mais frequência? (**assinalar somente um**)

1. <input type="checkbox"/> Nacional	4. <input type="checkbox"/> Bourbon
2. <input type="checkbox"/> Zaffari	5. <input type="checkbox"/> BIG
3. <input type="checkbox"/> Carrefour	6. <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____
- 1a. Nos últimos 30 ou 40 dias, você fez compras em algum outro supermercado? 1. Sim 2. Não
2. Com que frequência você costuma ir ao supermercado?

1. <input type="checkbox"/> Mais de 1 vez por semana	4. <input type="checkbox"/> Pelo menos 1 vez por mês
2. <input type="checkbox"/> Pelo menos 1 vez por semana	5. <input type="checkbox"/> Menos de 1 vez por mês
3. <input type="checkbox"/> Pelo menos 1 vez por quinzena	
3. Nos últimos 30 ou 40 dias, houve algum evento positivo ou negativo que marcou a sua relação com o supermercado assinalado?
 1. Sim, positivo. Qual? _____
 2. Sim, negativo. Qual? _____
 3. Não.

Para as 3 questões seguintes será utilizada uma escala que varia de 1 a 7, sendo as 2 primeiras medindo sua concordância com a frase e a 3ª medindo a sua satisfação com a marca. Quanto mais próximo do 1 você assinalar, mais você discorda com a frase ou menor a sua satisfação com a marca e quanto mais próximo do 7, mais você concorda ou está satisfeito.

	Discordo Totalmente		←————→			Concordo Totalmente	
4. Eu estou satisfeito(a) com toda a experiência que tive com este supermercado	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
5. De uma maneira geral, eu <u>não</u> estou satisfeito(a) com este supermercado	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
	Nada satisfeito		←————→			Muito Satisfeito	
6. Quão satisfeito você está com relação à qualidade geral do supermercado que você mais frequenta?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Para as 4 questões a seguir será utilizada uma escala que varia de 1 a 10. Responda a cada uma delas, assinalando aquela que caracteriza melhor o supermercado que você frequenta. Por favor, use também os valores intermediários da escala (não só 1 e 10).

Eu sinto que o supermercado que eu mais frequento é...												
7.	nada confiável	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	muito confiável
8.	muito incompetente	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	muito competente
9.	de muito baixa integridade	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	de muito alta integridade
10.	de muito baixa capacidade de resposta aos clientes	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	de muito alta capacidade de resposta aos clientes

Para as 3 próximas questões será utilizada também uma escala que varia de 1 a 10. Responda a cada uma delas, assinalando aquela que reflete melhor o que você pensa sobre comprar no supermercado que você mais frequenta. Por favor, use também os valores intermediários da escala (não só 1 e 10).

Por favor, avalie o supermercado considerando os seguintes fatores:												
11.	Com base no que você paga pelos produtos neste supermercado, você diria que comprar neste supermercado é um...											
	péssimo negócio	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	ótimo negócio
12.	Pelo tempo que você gasta para comprar neste supermercado, você diria que comprar neste supermercado é...											
	altamente inaceitável	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	altamente aceitável
13.	Pelo esforço envolvido em comprar neste supermercado, você diria que comprar neste supermercado...											
	realmente não vale a pena	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	realmente vale a pena

Nas 5 questões a seguir voltamos a utilizar a escala variando de 1 a 7. Responda a cada uma delas, assinalando o quanto você concorda com cada uma das afirmações. Por favor, use também os valores intermediários da escala.

Qual a probabilidade de você...	Muito improvável \longleftrightarrow Muito provável						
14. dizer coisas positivas sobre este supermercado para outras pessoas?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
15. recomendar este supermercado para alguém que peça o seu conselho?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
16. encorajar amigos e parentes a fazer compras neste supermercado?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
17. considerar este supermercado como sua primeira escolha para fazer compras?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
18. fazer mais compras neste supermercado nos próximos anos?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

PRODUTO 2 – POSTO DE GASOLINA (BANDEIRA) (se você não vai a postos de gasolina, passe para o produto 3)

19. Qual o posto de gasolina que você utiliza com mais frequência? (assinalar somente um)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. <input type="checkbox"/> Ipiranga | 4. <input type="checkbox"/> BR |
| 2. <input type="checkbox"/> Shell | 5. <input type="checkbox"/> Esso |
| 3. <input type="checkbox"/> Texaco | 6. <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ |

19a. Nos últimos 30 ou 40 dias, você foi em algum outro posto de gasolina? 1. Sim 2. Não

20. Com que frequência você costuma ir a postos de gasolina?

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> Mais de 1 vez por semana | 4. <input type="checkbox"/> Pelo menos 1 vez por mês |
| 2. <input type="checkbox"/> Pelo menos 1 vez por semana | 5. <input type="checkbox"/> Menos de 1 vez por mês |
| 3. <input type="checkbox"/> Pelo menos 1 vez por quinzena | |

21. Nos últimos 30 ou 40 dias, houve algum evento positivo ou negativo que marcou a sua relação com a bandeira assinalada?

- Sim, positivo. Qual? _____
- Sim, negativo. Qual? _____
- Não.

Para as 3 questões seguintes será utilizada uma escala que varia de 1 a 7, sendo as 2 primeiras medindo sua concordância com a frase e a 3ª medindo a sua satisfação com a marca. Quanto mais próximo do 1 você assinalar, mais você discorda com a frase ou menor a sua satisfação com a marca e quanto mais próximo do 7, mais você concorda ou está satisfeito.

	Discordo Totalmente ←————→ Concordo Totalmente						
22. Eu estou satisfeito(a) com toda a experiência que tive com postos de gasolina desta bandeira	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
23. De uma maneira geral, eu <u>não</u> estou satisfeito(a) com os postos de gasolina desta bandeira	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
	Nada satisfeito ←————→ Muito Satisfeito						
24. Quão satisfeito você está com relação à qualidade geral dos postos de gasolina da bandeira que você mais frequênta?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Para as 4 questões a seguir será utilizada uma escala que varia de 1 a 10. Responda a cada uma delas, assinalando aquela que caracteriza melhor o posto de gasolina que você frequênta. Por favor, use também os valores intermediários da escala (não só 1 e 10).

Eu sinto que a bandeira dos postos de gasolina que eu mais frequênto é...												
25.	nada confiável	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	muito confiável
26.	muito incompetente	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	muito competente
27.	de muito baixa integridade	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	de muito alta integridade
28.	de muito baixa capacidade de resposta aos clientes	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	de muito alta capacidade de resposta aos clientes

Para as 3 próximas questões será utilizada também uma escala que varia de 1 a 10. Responda a cada uma delas, assinalando aquela que reflete melhor o que você pensa sobre abastecer no posto de gasolina que você frequênta. Por favor, use também os valores intermediários da escala (não só 1 e 10).

Por favor, avalie a bandeira do posto de gasolina considerando os seguintes fatores:												
29.	Com base no que você paga nos postos desta bandeira, você diria que ir nos postos desta bandeira é um...											
	péssimo negócio	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	ótimo negócio
30.	Pelo tempo que você gasta indo nos postos desta bandeira, você diria que ir nos postos desta bandeira é...											
	altamente inaceitável	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	altamente aceitável
31.	Pelo esforço envolvido em ir nos postos desta bandeira, você diria que ir nos postos desta bandeira...											
	realmente não vale a pena	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	realmente vale a pena

Nas 5 questões a seguir voltamos a utilizar a escala variando de 1 a 7. Responda a cada uma delas, assinalando o quanto você concorda com cada uma das afirmações. Por favor, use também os valores intermediários da escala.

Qual a probabilidade de você...	Muito improvável ←————→ Muito provável						
32. dizer coisas positivas sobre esta bandeira para outras pessoas?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
33. recomendar esta bandeira para alguém que peça o seu conselho?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
34. encorajar amigos e parentes a irem nesta bandeira?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
35. considerar esta bandeira como sua primeira escolha?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
36. ir com mais frequência nos postos desta bandeira nos próximos anos?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

PRODUTO 3 – CERVEJA (se você não compra cerveja, passe para o “perfil do respondente”)

37. Qual a cerveja que você consome com mais frequência? (**assinalar somente uma**)

1. Brahma 4. Nova Schin 7. Bohemia
 2. Skol 5. Polar 8. Outra. Qual? _____
 3. Antarctica 6. Kaiser

37a. Nos últimos 30 ou 40 dias, você bebeu alguma outra cerveja? 1. Sim 2. Não

38. Com que frequência você costuma beber cerveja?

1. Pelo menos 1 vez por dia 4. Pelo menos 1 vez por mês
 2. Pelo menos 1 vez por semana 5. Menos de 1 vez por mês
 3. Pelo menos 1 vez por quinzena

39. Nos últimos 30 ou 40 dias, houve algum evento positivo ou negativo que marcou a sua relação com a marca de cerveja assinalada?

1. Sim, positivo. Qual? _____
 2. Sim, negativo. Qual? _____
 3. Não

Para as 3 questões seguintes será utilizada uma escala que varia de 1 a 7, sendo as 2 primeiras medindo sua concordância com a frase e a 3ª medindo a sua satisfação com a marca. Quanto mais próximo do 1 você assinalar, mais você discorda com a frase ou menor a sua satisfação com a marca e quanto mais próximo do 7, mais você concorda ou está satisfeito.

	Discordo Totalmente \longleftrightarrow Concordo Totalmente						
40. Eu estou satisfeito(a) as experiências que tive com esta cerveja	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
41. De uma maneira geral, eu <u>não</u> estou satisfeito(a) com esta cerveja	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
	Nada satisfeito \longleftrightarrow Muito Satisfeito						
42. Quão satisfeito você está com relação à qualidade geral da cerveja que você mais consome?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Para as 4 questões a seguir será utilizada uma escala que varia de 1 a 10. Responda a cada uma delas, assinalando aquela que caracteriza melhor a cerveja que você bebe.

Eu sinto que esta marca de cerveja é...												
43.	nada confiável	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	muito confiável
44.	muito incompetente	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	muito competente
45.	de muito baixa integridade	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	de muito alta integridade
46.	de muito baixa capacidade de resposta aos clientes	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	de muito alta capacidade de resposta aos clientes

Para as 3 próximas questões será utilizada também uma escala que varia de 1 a 10. Responda a cada uma delas, assinalando aquela que reflete melhor o que você pensa sobre beber a cerveja que você costuma beber. Por favor, use também os valores intermediários da escala (não só 1 e 10).

Por favor, avalie a cerveja considerando os seguintes fatores:												
47.	Com base no que você paga por esta cerveja, você diria que comprar esta cerveja é um...											
	péssimo negócio	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	ótimo negócio
48.	Pelo tempo que você gasta para comprar esta cerveja, você diria que comprar esta cerveja é...											
	altamente inaceitável	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	altamente aceitável
49.	Pelo esforço envolvido em comprar esta cerveja, você diria que comprar esta cerveja...											
	realmente não vale a pena	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>	realmente vale a pena

Nas 5 questões a seguir voltamos a utilizar a escala variando de 1 a 7. Responda a cada uma delas, assinalando o quanto você concorda com cada uma das afirmações. Por favor, use também os valores intermediários da escala (não só 1 e 7).

Qual a probabilidade de você...	Muito improvável ←————→ Muito provável						
	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
50. dizer coisas positivas sobre esta cerveja para outras pessoas?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
51. recomendar esta cerveja para alguém que peça o seu conselho?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
52. encorajar amigos e parentes a consumirem esta cerveja?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
53. considerar esta cerveja como sua primeira escolha?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
54. consumir mais esta cerveja nos próximos anos?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

PERFIL DO RESPONDENTE:

55. Sexo: 1. Masculino 2. Feminino 56. Idade: _____ anos
57. Caso fossem somadas as rendas individuais de todos os moradores do seu domicílio, qual seria o total aproximado?
1. até R\$ 1.000 4. entre R\$ 5.001 e R\$ 10.000
2. entre R\$ 1.001 e R\$ 3.000 5. acima de R\$ 10.000
3. entre R\$ 3.001 e R\$ 5.000

Nome completo: _____ Telefone para contato: _____

e-mail atualizado (o mais legível possível): _____

ANEXO 3

Tabela 82 – Índices de ajuste por constructo (supermercado, 1ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	$\chi^2/$ GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	3,2	1	0,07	3,2	0,99	0,05	0,98	0,99	0,99
Confiança	10,6	2	<0,01	5,3	0,99	0,07	0,97	0,98	0,99
Valor	3,0	1	0,08	3,0	0,99	0,05	0,98	0,98	0,99
Lealdade	25,2	5	<0,01	5,0	0,99	0,07	0,96	0,98	0,99

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 83 – Índices de ajuste por constructo (supermercado, 2ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	$\chi^2/$ GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	10,1	1	<0,01	10,1	0,98	0,12	0,93	0,96	0,98
Confiança	9,6	2	<0,01	4,8	0,99	0,08	0,96	0,98	0,99
Valor	3,4	1	0,06	3,4	0,99	0,06	0,97	0,97	0,99
Lealdade	21,4	5	<0,01	4,3	0,99	0,07	0,96	0,98	0,99

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 84 – Índices de ajuste por constructo (supermercado, 3ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	$\chi^2/$ GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	3,7	1	0,05	3,7	0,99	0,07	0,97	0,98	0,99
Confiança	20,0	3	<0,01	6,7	0,98	0,10	0,93	0,96	0,98
Valor	11,2	1	<0,01	11,2	0,98	0,14	0,91	0,90	0,97
Lealdade	9,6	5	0,08	1,9	0,99	0,05	0,97	0,99	0,99

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 85 – Índices de ajuste por constructo (supermercado, 4ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	$\chi^2/$ GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	7,5	1	<0,01	7,5	0,98	0,14	0,91	0,94	0,98
Confiança	9,8	2	<0,01	4,9	0,98	0,11	0,91	0,96	0,99
Valor	16,9	2	<0,01	8,4	0,96	0,15	0,90	0,91	0,94
Lealdade	9,6	5	0,08	1,9	0,99	0,05	0,97	0,99	0,99

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 86 – Índices de ajuste por constructo (posto de gasolina, 1ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	$\chi^2/$ GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	17,8	2	<0,01	8,9	0,98	0,10	0,95	0,95	0,97
Confiança	9,4	2	<0,01	4,7	0,99	0,07	0,97	0,98	0,99
Valor	4,4	1	0,03	4,4	0,99	0,07	0,97	0,98	0,99
Lealdade	15,1	4	<0,01	3,8	0,99	0,06	0,98	0,98	0,99

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 87 – Índices de ajuste por constructo (posto de gasolina, 2ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	$\chi^2/$ GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	10,0	2	<0,01	5,0	0,98	0,09	0,96	0,97	0,98
Confiança	2,8	1	0,09	2,8	0,99	0,06	0,97	0,99	0,99
Valor	9,6	2	<0,01	4,8	0,98	0,08	0,96	0,98	0,99
Lealdade	53,4	5	<0,01	10,7	0,96	0,13	0,87	0,95	0,97

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 88 – Índices de ajuste por constructo (posto de gasolina, 3ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	$\chi^2/$ GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	15,6	2	<0,01	7,8	0,98	0,12	0,93	0,94	0,96
Confiança	4,5	1	0,03	4,5	0,99	0,09	0,95	0,98	0,99
Valor	6,2	2	0,04	3,1	0,99	0,07	0,97	0,98	0,99
Lealdade	23,4	5	<0,01	4,7	0,98	0,09	0,93	0,97	0,98

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 89 – Índices de ajuste por constructo (posto de gasolina, 4ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	$\chi^2/$ GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	6,0	2	0,05	3,0	0,98	0,08	0,95	0,97	0,98
Confiança	6,2	2	0,04	3,1	0,98	0,09	0,94	0,98	0,99
Valor	6,3	2	0,04	3,1	0,98	0,09	0,95	0,98	0,99
Lealdade	22,8	5	<0,01	4,6	0,96	0,11	0,89	0,96	0,98

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 90 – Índices de ajuste por constructo (cerveja, 1ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	χ^2/GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	5,8	2	0,05	2,9	0,99	0,05	0,98	0,98	0,99
Confiança	7,8	3	0,05	2,6	0,99	0,05	0,98	0,99	0,99
Valor	5,7	1	0,01	5,7	0,99	0,08	0,96	0,98	0,99
Lealdade	14,6	4	<0,01	3,6	0,99	0,06	0,96	0,98	0,99

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 91 – Índices de ajuste por constructo (cerveja, 2ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	χ^2/GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	10,8	2	<0,01	5,4	0,98	0,09	0,95	0,96	0,97
Confiança	18,1	3	<0,01	6,0	0,98	0,10	0,93	0,96	0,98
Valor	5,1	1	0,02	5,1	0,99	0,09	0,95	0,98	0,99
Lealdade	8,9	4	0,06	2,2	0,99	0,05	0,97	0,99	0,99

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 92 – Índices de ajuste por constructo (cerveja, 3ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	χ^2/GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	3,6	1	0,05	3,6	0,99	0,08	0,96	0,97	0,99
Confiança	10,4	3	0,01	3,5	0,98	0,08	0,95	0,98	0,99
Valor	5,2	1	0,02	5,2	0,99	0,10	0,94	0,98	0,99
Lealdade	21,3	5	<0,01	4,3	0,97	0,09	0,93	0,97	0,98

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 93 – Índices de ajuste por constructo (cerveja, 4ª onda)

Constructo	χ^2	GL	P	χ^2/GL	GFI	RMSEA	AGFI	TLI	CFI
Satisfação	6,6	2	0,03	3,3	0,98	0,09	0,94	0,96	0,97
Confiança	7,3	3	0,06	2,4	0,98	0,07	0,95	0,98	0,99
Valor	2,3	1	0,13	2,3	0,99	0,07	0,96	0,99	0,99
Lealdade	24,2	5	<0,01	4,8	0,96	0,12	0,90	0,96	0,98

Fonte: dados da pesquisa