



Prof. Estevam Martins
stvm@uol.com.br

É provável que já tenha se deparado com este tipo comum de escala de avaliação chamada Likert. Talvez tenha sido um questionário por e-mail de uma loja de departamentos perguntando se ficou satisfeito em uma visita recente. Ou pode ter sido o cartão que lhe foi entregue na última conferência de vendas em que esteve presente.

Se está tentando medir as atitudes ou o comportamento de alguém, uma Escala Likert é uma das mais populares (*e confiáveis*) maneiras de fazer isso. A Escala Likert mede atitudes e comportamentos utilizando opções de resposta que variam de um extremo a outro (*por exemplo, de nada provável para extremamente provável*). Ao contrário de uma simples pergunta de resposta "sim ou não", uma Escala Likert permite descobrir níveis de opinião. Isso pode ser particularmente útil para temas ou assuntos sensíveis ou desafiadores. Ter um conjunto de respostas também irá ajudá-lo a identificar mais facilmente as áreas a melhorar - caso esteja enviando um questionário para entender os níveis de eficácia do curso que está ministrando, ou coletando a opinião dos clientes sobre a qualidade do serviço em seu salão de beleza.

- *Utilize legendas adequadas.* Escalas numeradas ou escalas marcadas de 1 a 5, por exemplo, também mostraram-se problemáticas para os respondentes, já que eles não sabiam de imediato qual extremidade do intervalo representava a resposta positiva e negativa. Em vez disso, use palavras para rotular suas escalas, ou seja, de "ruim" até "excelente".
- *Mantenha a unipolaridade.* Sempre que possível, tente usar uma escala "unipolar" que varia de "extremamente" até "nada", em vez de "extremamente uma coisa" e "extremamente outra coisa". Por exemplo, é melhor usar uma escala que varia de "extremamente corajoso" para "nada corajoso", em vez de uma escala que varia de "extremamente corajoso" para "extremamente covarde". Por quê? Escalas unipolares facilitam o raciocínio das pessoas, fornecendo-lhes a certeza de que uma extremidade é exatamente o oposto da outra, o que a torna metodologicamente mais adequada também.
- *Utilize um número ímpar de opções.* Escalas com um número ímpar de opções (por exemplo, de 1 a 7, de 1 a 9, de 0 a 4) possuem um ponto médio. Quantas opções devem ser utilizadas nos questionários? Estudos têm mostrado que os respondentes têm dificuldade em definir seu ponto de vista em uma escala com

mais de sete opções de resposta. Isto significa que se fornecer mais de 7 opções de resposta, as pessoas tendem a começar a escolher aleatoriamente sua resposta, o que pode prejudicar a relevância de seus dados. Qual é o número ideal a ser utilizado? Nossos metodologistas recomendam cinco opções de resposta para uma escala unipolar, e sete opções de resposta para uma escala bipolar.

- *Utilize opções inclusivas.* As escalas devem abranger todo o intervalo de respostas possíveis. Por exemplo, se uma pergunta é "Quão quente está o café" e as respostas variam de "muito quente" para "relativamente quente", os respondentes que acharem que o café não está "nada quente" não saberão o que responder.
- *Utilize perguntas em vez de afirmações.* Faça perguntas sempre que possível, em vez de usar o método de concordância para afirmações. Evite escalas de concordância/discordância sempre que puder, pois elas estão sujeitas a um viés de conformidade. Isso significa que os respondentes ficam mais propensos a concordar com as afirmações, independentemente do que elas representam, e menos propensos a ler atentamente a pergunta.

Considere agora o caso do plano de saúde *Vida & Vida*. Ela está interessada em medir a satisfação dos seus clientes em relação aos atributos *Prazo para marcação de consultas*, *Laboratórios conveniados* e *Atendimento médico*.

Os resultados estão dispostos na tabela que se segue:

Atributos/Conceitos	Total de clientes	
Atendimento médico	Ótimo	109
	Bom	171
	Regular	155
	Ruim	325
	Péssimo	80
Laboratórios conveniados	Ótimo	85
	Bom	178
	Regular	249
	Ruim	172
	Péssimo	156
Prazo para marcação de consultas	Ótimo	137
	Bom	196
	Regular	184
	Ruim	176
	Péssimo	147

Faça uma análise comparativa dos atributos do plano de saúde *Vida & Vida* usando o conceito de Escala de Likert exposto anteriormente.