

AVALIAÇÃO PÓS-OCUPAÇÃO
QUESTIONÁRIOS
7 de outubro de 2014

Sheila Walbe Ornstein

ESCALA DE VALORES

PARA MEDIR:

- **Atitudes**
- **Comportamentos**
- **Expectativas**
- **Satisfação**

em relação à

- **Produtos em Geral**
- **Equipamentos**
- **Serviços**
- **Facilidades**
- **Ambientes**
- **Edifícios**

VANTAGENS

- **Facilidade de aplicação**
- **Baixo custo**

Fonte: adaptado de Mattar, 2000.

ESCALA NOMINAIS

- A mais simples de todas.
- Identifica categorias e facilita a digitação e a análise.

EXEMPLO:

Na sua opinião, a revista YY deveria detalhar mais os projetos apresentados?

análise



Sim	A
Não	B
Não sei	C

Fonte: adaptado de Mattar, 2000.

ESCALA DE AVALIAÇÃO

- Procuram medir o componente afetivo da atitude.

[1] Escala de Avaliação Gráfica ou Smiling Faces



Razoável

EXEMPLO:

Infra-estrutura:

Acesso ao núcleo _____



Ambiente agradável _____



Fonte: adaptado de Mattar, 2000.

ESCALA DE AVALIAÇÃO

[2] Escala de Avaliação Verbal

- **Cuidados:** número de categorias ou atributos, número par ou ímpar, escalas forçadas versus escalas não forçadas... O dilema do ponto "neutro", o dilema do "não sei", "não se aplica" ou "não tenho opinião à respeito".

EXEMPLO:

Como estava o seu apartamento em relação à:

	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Aparência geral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ar-condicionado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iluminação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonte: adaptado de Mattar, 2000.

ESCALA DE AVALIAÇÃO

[3] Escala de Ordenação

- **Vantagens:** fáceis de aplicar
- **Desvantagens:** permite saber a ordem de preferências, mas não a distância entre essas preferências.

EXEMPLO:

Ordene os três tipos de carros fabricados no país, segundo a sua opinião, em relação a cada um dos atributos.

Utilize a legenda:

Automóvel A

Automóvel B

Automóvel C

Atributo	1º lugar	2º lugar	3º lugar
Economia de combustível			
Economia de manutenção			
Segurança			

Fonte: adaptado de Mattar, 2000.

ESCALA DE AVALIAÇÃO

[5] Escala de Diferencial Semântico [Osgood]

- Solicita-se ao respondente ampliar determinado objeto num conjunto de escalas bipolares de sete (7) pontos.
- Pode-se ou não atribuir valores numéricos para os sete pontos da escala.

EXEMPLO:

Com relação à marca de leite A, qual a sua opinião sobre os seguintes atributos:

Puro	—	—	—	—	—	—	—	Impuro
Alta qualidade	—	—	—	—	—	—	—	Baixa qualidade
Embalagem bonita	—	—	—	—	—	—	—	Embalagem feia

Fonte: adaptado de Mattar, 2000.

ESCALA DE AVALIAÇÃO

[6] Escala Stapel

- É uma modificação da escala de Osgood: apresenta valores numéricos e 10 pontos.

EXEMPLO:

Avalie os serviços do restaurante A, segunda a sua opinião:

Atributos	Avaliação
Atendimento	- 5 - 4 - 3 - 2 - 1 - 0 + 1 + 2 + 3 + 4 + 5
Refeição	- 5 - 4 - 3 - 2 - 1 - 0 + 1 + 2 + 3 + 4 + 5
Ambientação	- 5 - 4 - 3 - 2 - 1 - 0 + 1 + 2 + 3 + 4 + 5

Fonte: adaptado de Mattar, 2000.

ESCALA DE AVALIAÇÃO

[7] Escala Indireta: Escala de Thurstone

EXEMPLO:

Assinale nas colunas da direita se você concorda ou discorda de cada uma das afirmações a seguir em relação ao edifício A

Afirmações	Concordo	Discordo
O serviço de manutenção é eficiente	_____	_____
O ar condicionado está sempre adequadamente regulado	_____	_____
É seguro contra incêndio	_____	_____
O ambiente de trabalho colabora na produtividade	_____	_____

Fonte: adaptado de Mattar, 2000.

ESCALA DE AVALIAÇÃO

[8] Escala Indireta: Escala Somatória ou Escala de Likert

- Diferentemente da escala de Thurstone, os respondentes são solicitados não só a concordarem ou discordarem das afirmações, mas também a informarem qual seu grau ou intensidade de concordância/discordância. A cada resposta é atribuído um valor numérico. A pontuação total da atitude de cada respondente é dada pela somatória das pontuações obtidas por cada afirmação.

Fonte: adaptado de Mattar, 2000.

ESCALA DE AVALIAÇÃO

EXEMPLO:

Afirmção desfavorável ou negativa

Grau de discordância	Valor do (-2 a +2)	Pontuação (1 a 5)
Concordo totalmente	+2	1
Concordo	+1	2
Indeciso	0	3
Discordo	-1	4
Discordo totalmente	-2	5

Fonte: adaptado de Mattar, 2000.

REFERÊNCIAS:

HAYES, Bob E. *Medindo a satisfação do cliente. Desenvolvimento e uso de questionários.* Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1995.

MATTAR, Fauze N. *Pesquisa de Marketing.* São Paulo: Editora Atlas S.A. 2000.

Seleção Visual

(Visual Preferences / Photo Questionnaires)

- **Inspirada em técnicas que exploram os atributos visuais de imagens representativas de ambientes pré-selecionados**
 - **Um dos métodos de participação dos usuários no processo projetual**
- **Busca identificar as qualidades visuais de tipologias arquitetônicas ou organizações espaciais diversas.**

Fonte: SANOFF, 2001 - adaptado ONO, Rosária.

Seleção Visual

(Visual Preferences / Photo Questionnaires)

- **Questionários contendo imagens dos ambientes de interesse, avaliados de acordo com os atributos mais importantes (físico-espaciais), previamente definidos por exercício de projeto participativo, por exemplo.**
- **Vantagens:**
 - **Debruar com uma série de possibilidades visuais e de arranjos espaciais (análise comparativa);**
 - **Mostra possibilidades aos usuários e permite conhecer suas preferências.**

Fonte: SANOFF, 2001 - adaptado ONO, Rosária.

Seleção Visual

(Visual Preferences / Photo Questionnaires)

- Interessante
- Dinâmico
- Repulsivo
- Desagradável
- Amigável
- Não gosto
- Monótono
- Estático
- Convidativo
- Agradável
- Não amigável
- Gosto



Fonte: SANOFF, 2001 - adaptado ONO, Rosária.

Seleção Visual

(Visual Preferences / Photo Questionnaires)

	Muito	Pouco	Neutro	Pouco	Muito	
Desagradável	<input type="checkbox"/>	Agradável				
Monótono	<input type="checkbox"/>	Interessante				
Inseguro	<input type="checkbox"/>	Seguro				
Inacessível	<input type="checkbox"/>	Acessível				
Comum	<input type="checkbox"/>	Diferente				
Quente	<input type="checkbox"/>	Frio				
Simples	<input type="checkbox"/>	Luxuoso				

Fonte: SANOFF, 2001 - adaptado ONO, Rosária.

Ornstein, S.W., professora titular da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da USP

School Building Assessment Methods

- [Introduction](#)
- [School Culture](#)
- [Assessing Schools](#)
- [Assessment Methods](#)
- [Group Interaction Approach](#)
- [Learning Environments](#)
- [Curriculum and the Classroom](#)
- [Classroom Awareness](#)
- [Design Team Facility Visit](#)
- [References](#)

Henry Sanoff, AIA, Celen Pasalar, and Mine Hashas, School of Architecture, College of Design, North Carolina State University with support from the National Clearinghouse for Educational Facilities.

- SANOFF (2001)
- www.edfacilities.org

Fonte: SANOFF, 2001 - adaptado ONO, Rosária.