

## Modelo de pesquisa de satisfação: CES 2.0 - Esforço (Likert)

O CES 2.0 evolui a forma de medir esforço com linguagem mais natural e foco em "discordo/concordo". Ele ajuda a reduzir ambiguidade e melhora a interpretação em times de produto e CX.

### Testar gratuitamente

Na binds.co você cria pesquisas com modelos prontos, personaliza perguntas e acompanha resultados em dashboards.

#### Introdução

Este material é um guia prático com exemplos para você adaptar ao seu contexto. Mantenha a pesquisa curta e com linguagem clara.

- Use quando quiser medir esforço com menos "tradução mental" do respondente.
- Mantenha consistência: não misture CES clássico e CES 2.0 no mesmo painel sem conversão clara.
- Sempre inclua uma pergunta aberta para explicar o motivo.

#### VERSÃO

v1 • 2026

#### SITE

binds.co

### Exemplos de perguntas

Modelos no padrão visual binds.co (cards com selo e escalas em botões).

#### CES 2.0 (Likert)

PADRÃO

Concordo que foi fácil resolver meu problema com a empresa.

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

#### Clareza do caminho

PRODUTO

Concordo que ficou claro o que eu precisava fazer em cada etapa.

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

## Motivo

ABERTA

O que mais influenciou sua resposta?

## Perguntas (modelos editáveis)

Use como base e ajuste o texto para sua jornada, canal e público.

### Modelo 1 • CES 2.0 (Likert 1–5)

EDITÁVEL

Concordo que foi fácil resolver meu problema com a empresa.

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

### Modelo 2 • Autosserviço (Likert 1–5)

EDITÁVEL

Concordo que consegui resolver sozinho(a) sem precisar de ajuda humana.

1

2

3

4

5

Discordo totalmente

Concordo totalmente

### Modelo 3 • Atrito percebido (aberta)

EDITÁVEL

Onde você sentiu mais atrito (tempo, informação, etapas, contato)?

## Quer automatizar a coleta e transformar respostas em ação?

Centralize pesquisas, comentários e indicadores em um fluxo contínuo — com alertas e visões por time/unidade.

[Testar gratuitamente](#)