

Configuração de Satisfação

Configure as pesquisas de satisfação CSAT e NPS.

- [Configurar a pesquisa CSAT](#)
- [Configurar a pesquisa NPS](#)
- [Definir perguntas adicionais e validade do link](#)

Configurar a pesquisa CSAT

Ao final deste artigo você terá a pesquisa de CSAT pronta para medir a satisfação do cliente com o atendimento, numa escala de 1 a 5 estrelas.

📌 Este recurso faz parte do módulo **Pesquisa de Satisfação**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]](#)(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Configurar a pergunta e as mensagens da pesquisa de satisfação (CSAT) que o atendente envia ao concluir o atendimento.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador** (apenas administradores podem alterar estas configurações).
- Módulo **Pesquisa de Satisfação** ativo.

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Pesquisa de Satisfação

Passo a passo

1. Abra **Ajustes** → **Pesquisa de Satisfação** e ligue a chave **Pesquisa ativada**. Quando ela está desligada, o botão de envio fica indisponível no atendimento.

 **PRINT** — Tela **Pesquisa de Satisfação** com a chave **Pesquisa ativada** ligada e as abas **CSAT** e **NPS** logo abaixo.

2. Clique na aba **CSAT**. Abaixo dela aparece o lembrete "Satisfação — escala de 1 a 5 estrelas".
3. Em **Pergunta**, escreva o que o cliente vai responder com as estrelas. Ex.: *Como você avalia o nosso atendimento?*
4. Em **Mensagem enviada (com {{link}})**, escreva o texto que chega no WhatsApp do cliente. Inclua o marcador **{{link}}** no ponto onde o link do formulário deve aparecer.

 **PRINT** — Aba **CSAT** com os campos **Pergunta**, **Mensagem enviada** e **Mensagem de agradecimento** preenchidos.

A mensagem precisa conter **{{link}}** para inserir o endereço do formulário. Se você esquecer, o sistema avisa e anexa o link automaticamente ao final do texto.

5. Em **Mensagem de agradecimento**, escreva o que o cliente verá na tela depois de enviar a nota. Ex.: *Obrigado pela sua avaliação!*
6. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

Aparece a confirmação "Configurações salvas". A partir daí, ao **Concluir** um atendimento — ou ao usar o botão **Pesquisa** dentro da conversa e escolher **CSAT** — o cliente recebe a mensagem com o link e responde de 1 a 5 estrelas.

Erros comuns

- **Sintoma:** os campos aparecem esmaecidos e não deixam editar. **Solução:** seu perfil não é **Administrador**. Peça a um administrador para ajustar.
- **Sintoma:** o cliente recebeu a mensagem, mas sem link clicável. **Solução:** confira se o texto de **Mensagem enviada** contém o marcador **{{link}}**.
- **Sintoma:** ativei tudo, mas o botão de envio não aparece no atendimento. **Solução:** verifique se a chave **Pesquisa ativada** está ligada.

Artigos relacionados

- [Configurar a pesquisa NPS](#)
- [Definir perguntas adicionais e validade do link](#)
- [Ler o relatório de satisfação por agente e equipe](#)

Configurar a pesquisa NPS

Ao final deste artigo você terá a pesquisa de NPS pronta para medir o quanto seus clientes recomendam a sua empresa, numa escala de 0 a 10.

☐ Este recurso faz parte do módulo **Pesquisa de Satisfação**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]](#)(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Configurar a pergunta e as mensagens da pesquisa de recomendação (NPS) enviada ao cliente.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador** (apenas administradores podem alterar estas configurações).
- Módulo **Pesquisa de Satisfação** ativo.

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Pesquisa de Satisfação

Passo a passo

1. Abra **Ajustes** → **Pesquisa de Satisfação** e confirme que a chave **Pesquisa ativada** está ligada.
2. Clique na aba **NPS**. Abaixo dela aparece o lembrete "Recomendação — escala de 0 a 10".

 **PRINT** — Aba **NPS** selecionada, mostrando os campos **Pergunta**, **Mensagem enviada** e **Mensagem de agradecimento**.

3. Em **Pergunta**, escreva a pergunta clássica de NPS. Ex.: *De 0 a 10, o quanto você recomendaria a nossa empresa a um amigo?*
4. Em **Mensagem enviada (com {{link}})**, escreva o texto que chega no WhatsApp do cliente e inclua o marcador **{{link}}** onde o link do formulário deve aparecer.

A mensagem precisa conter **{{link}}** para inserir o endereço do formulário. Se você esquecer, o sistema avisa e anexa o link automaticamente ao final do texto.

5. Em **Mensagem de agradecimento**, escreva o texto que o cliente verá após enviar a nota. Ex.: *Obrigado! Sua opinião nos ajuda a melhorar.*
6. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

Aparece a confirmação "Configurações salvas". A partir daí, o atendente pode enviar a pesquisa de NPS pelo botão **Pesquisa** dentro da conversa, escolhendo **NPS**. O cliente responde de 0 a 10 e o resultado alimenta os relatórios.

Erros comuns

- **Sintoma:** os campos aparecem esmaecidos e não deixam editar. **Solução:** seu perfil não é **Administrador**. Peça a um administrador para ajustar.
- **Sintoma:** configurei o NPS, mas o cliente recebeu o texto do CSAT. **Solução:** cada aba tem suas próprias mensagens; confira se o atendente escolheu **NPS** na hora de enviar.
- **Sintoma:** salvei, mas o link não aparece na mensagem. **Solução:** verifique se o texto de **Mensagem enviada** contém o marcador **{{link}}**.

Artigos relacionados

- [Configurar a pesquisa CSAT](#)
- [Definir perguntas adicionais e validade do link](#)
- [Ler o relatório de satisfação por agente e equipe](#)

Definir perguntas adicionais e validade do link

Ao final deste artigo você saberá acrescentar perguntas extras aos formulários, definir por quanto tempo o link fica válido e liberar o campo de comentário livre.

☐ Este recurso faz parte do módulo **Pesquisa de Satisfação**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]](#)(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Configurar as perguntas adicionais dos formulários de CSAT e NPS, a validade do link e o campo de comentário.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador** (apenas administradores podem alterar estas configurações).
- Módulo **Pesquisa de Satisfação** ativo.

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Pesquisa de Satisfação

Permitir comentário

No topo da tela, a chave **Permitir comentário** exibe um campo de texto aberto no formulário, onde o cliente pode escrever livremente uma observação além da nota. Ligue ou desligue conforme sua necessidade.

Validade do link (horas)

No campo **Validade do link (horas)** você define por quantas horas o link do formulário continua funcionando depois de enviado. Após esse prazo, o link expira e o cliente não consegue mais responder. Use um número inteiro de horas (ex.: para dois dias).

 **PRINT** — Topo da tela **Pesquisa de Satisfação** com a chave **Permitir comentário** e o campo **Validade do link (horas)**.

Perguntas adicionais

Cada aba — **CSAT** e **NPS** — tem sua própria lista de perguntas extras, exibidas no formulário abaixo da nota. Você pode adicionar até 5 perguntas por formulário.

1. Abra a aba **CSAT** ou **NPS** e vá até **Perguntas adicionais**.
2. Clique em **Adicionar pergunta**.
3. Em **Texto da pergunta**, escreva o que será perguntado. Ex.: *O que podemos melhorar?*
4. Em **Tipo de resposta**, escolha:
 - **Campo aberto** — o cliente escreve um texto livre. Aparece o campo **Limite de caracteres** para definir o tamanho máximo.
 - **Estrelas (1 a 5)** — o cliente responde com uma nota de estrelas.
5. Ligue a chave **Obrigatória** se o cliente precisar responder essa pergunta antes de enviar.

 **PRINT** — Bloco **Perguntas adicionais** com uma pergunta, o seletor **Tipo de resposta** aberto (**Campo aberto** / **Estrelas**) e a chave **Obrigatória**.

6. Para remover uma pergunta, clique no ícone de lixeira no canto do bloco.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

Aparece a confirmação "Configurações salvas". As perguntas adicionais passam a aparecer no formulário, abaixo da nota, na ordem em que foram cadastradas. O link enviado ao cliente respeita o prazo definido em **Validade do link (horas)**.

Erros comuns

- **Sintoma:** ao salvar, aparece o aviso "Dê um texto a todas as perguntas adicionais".
Solução: alguma pergunta ficou sem **Texto da pergunta**. Preencha ou remova o bloco em branco.
- **Sintoma:** o botão **Adicionar pergunta** sumiu. **Solução:** você atingiu o limite de 5 perguntas por formulário. Remova uma para liberar espaço.
- **Sintoma:** o cliente diz que o link não abre. **Solução:** verifique se o prazo em **Validade do link (horas)** não expirou; se necessário, envie a pesquisa novamente.

Artigos relacionados

- [Configurar a pesquisa CSAT](#)
- [Configurar a pesquisa NPS](#)
- [Ler o relatório de satisfação por agente e equipe](#)