

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](#)
-

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:50 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:44:07 UTC by NoraLabs