Configurar a pesquisa CSAT

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

> Este recurso faz parte do módulo **Pesquisa de Satisfação**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Criar (ou editar) uma pesquisa de CSAT: a pergunta, a forma de entrega e as mensagens enviadas ao cliente.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador** (apenas administradores veem os botões para criar, editar e excluir pesquisas).
- Módulo **Pesquisa de Satisfação** ativo.
- Esta tela abre apenas no computador (não fica disponível no celular).

Tempo estimado

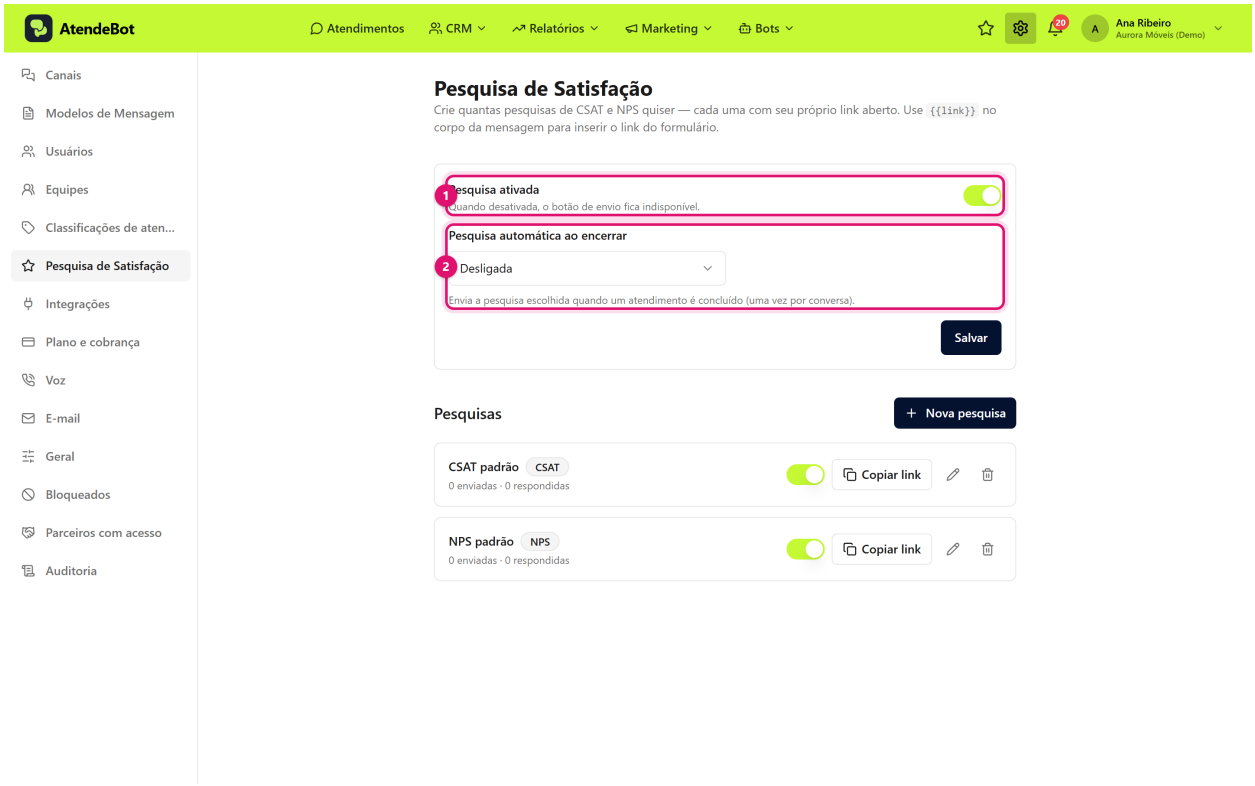
5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Pesquisa de satisfação

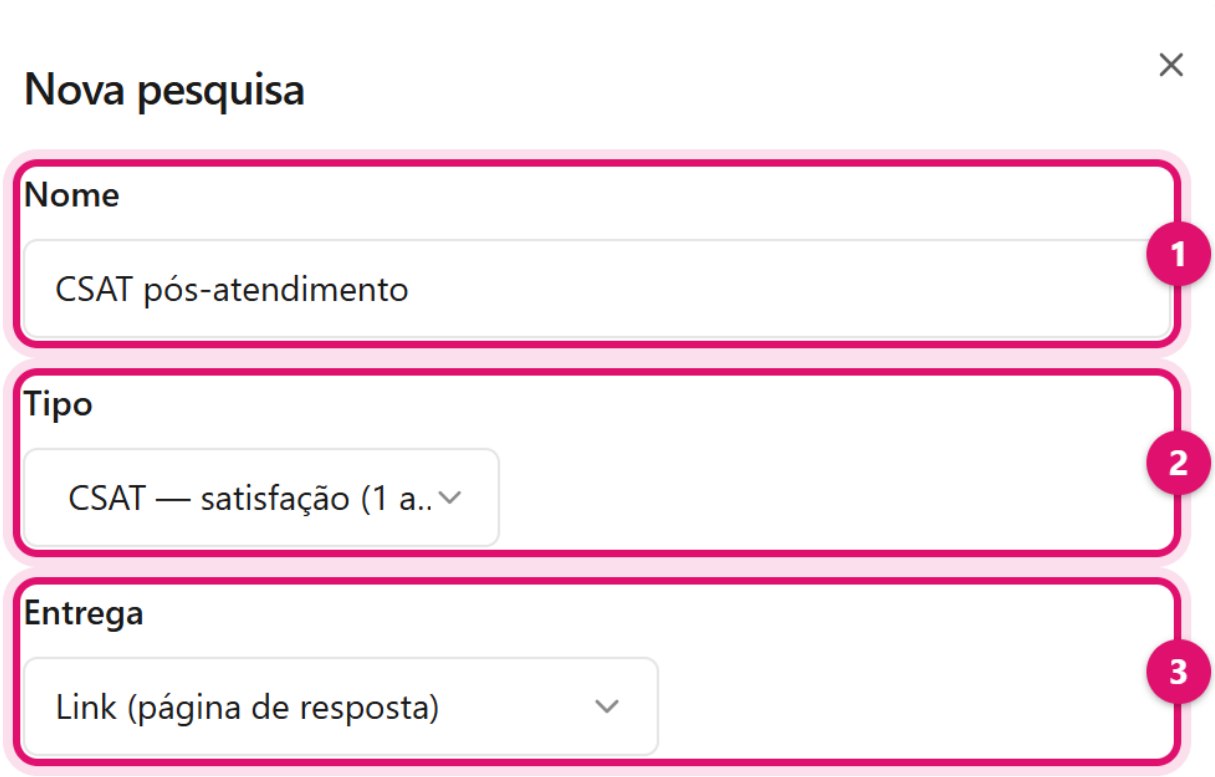
Passo a passo

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



Tela Ajustes → Pesquisa de satisfação: a chave Pesquisa ativada (1), a pesquisa automática ao encerrar (2) e a lista de pesquisas com o botão Nova pesquisa

2. Toda conta já nasce com uma pesquisa chamada **CSAT padrão**: clique no lápis dela para editar, ou clique em **Nova pesquisa** para criar outra (você pode ter quantas pesquisas de CSAT quiser).
3. No diálogo, dê um **Nome** à pesquisa (ex.: `CSAT pós-atendimento`). Ele serve só para identificá-la na lista, o cliente nunca vê esse nome.
4. Em **Tipo**, escolha **CSAT: satisfação (1 a 5)**. Não muda depois de criada.
5. Em **Entrega**, escolha **Link (página de resposta)** ou **No chat (nota de 1 a 5)**. "No chat" existe só para CSAT (o NPS não cabe no limite de opções do WhatsApp) e envia a pergunta como lista interativa (WhatsApp Oficial) ou texto numerado (demais canais), sem link, comentário ou perguntas adicionais.



Janela Nova pesquisa com o Nome preenchido (1), o Tipo CSAT (2) e a Entrega por link (3)

6. Em **Pergunta**, escreva o que o cliente vai responder com a nota. Ex.: *De 1 a 5, como você avalia o atendimento que recebeu?*
7. Se a **Entrega** for **Link**, preencha **Mensagem enviada (com {{link}})** com o texto que chega no WhatsApp do cliente, com o marcador **{{link}}** no ponto onde o link do formulário deve aparecer.

   > A mensagem precisa conter **{{link}}** para inserir o link do formulário. Se você esquecer, o link é anexado automaticamente ao final do texto.

8. Em **Mensagem de agradecimento**, escreva o que o cliente verá depois de enviar a nota.
9. Ligue **Permitir comentário** se quiser liberar um campo de texto livre, ajuste **Validade do link (horas)** e, se quiser, adicione **Perguntas adicionais**. Veja Definir perguntas adicionais e validade do link para o detalhe desses três campos.
10. Confirme que **Pesquisa ativa** está ligada e clique em **Salvar**.

Resultado esperado

A pesquisa aparece na lista **Pesquisas** com o selo **CSAT** (e **No chat**, se for o caso), a chave para ativar/desativar sem reabrir o diálogo e os botões **Copiar link**, editar e excluir. A partir daí, o atendente pode enviá-la pelo botão **Pesquisa** dentro da conversa, escolhendo-a pelo nome (ex.: *CSAT pós-atendimento (CSAT)*), ou ela sai sozinha ao **Concluir** um atendimento, se você a

escolher em **Pesquisa automática ao encerrar**, no topo da tela.

Erros comuns

- **Sintoma:** não vejo os botões **Nova pesquisa**, de editar nem de excluir, e as chaves ficam travadas. **Solução:** seu perfil não é **Administrador**, só administradores alteram estas configurações.
- **Sintoma:** o cliente recebeu a mensagem, mas sem link clicável. **Solução:** vale só para entrega por **Link**: confira se o texto de **Mensagem enviada** contém o marcador **{{link}}**.
- **Sintoma:** ativei tudo, mas a pesquisa não aparece no botão **Pesquisa** da conversa. **Solução:** confira se a chave **Pesquisa ativada** (no topo da tela) e a chave **Pesquisa ativa** (dentro da pesquisa) estão ligadas, pois só pesquisas ativas aparecem no menu.
- **Sintoma:** ao tentar excluir uma pesquisa, aparece um aviso de que ela já tem respostas. **Solução:** é esperado: desative a pesquisa em vez de excluir.

Artigos relacionados

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

Revision #12
Created 2026-07-10 16:42:50 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-16 19:49:41 UTC by NoraLabs