

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](#)
-

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:51 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:44:08 UTC by NoraLabs