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 Planos e módulos.

Objetivo

Criar (ou editar) uma pesquisa de NPS: a pergunta 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.
2. Toda conta já nasce com uma pesquisa chamada **NPS padrão**: clique no lápis dela para editar, ou clique em **Nova pesquisa** para criar outra.

Nova pesquisa

Nome

NPS trimestral

Tipo

NPS — recomendação..

Entrega

Link (página de resposta)

Entrega no chat está disponível apenas para CSAT (limite do WhatsApp).

Pergunta

De 0 a 10, o quanto você recomendaria a Aurora Móveis para um amigo?

Mensagem enviada (com {{link}})

Oi! Sua opinião ajuda a gente a melhorar. Responde em menos de 1 minuto: {{link}}

Mensagem de agradecimento

Obrigado por responder! 💙

Permitir comentário

Validade do link (horas)

168

Perguntas adicionais

Até 5 perguntas extras exibidas neste formulário, abaixo da nota. Cada uma pode ser um campo aberto ou estrelas, obrigatória ou não.

Janela Nova pesquisa com o Tipo NPS e os campos Pergunta, Mensagem enviada (com {{link

) e Mensagem de agradecimento preenchidos}}

3. No diálogo, dê um **Nome** à pesquisa, só para identificá-la na lista (o cliente não vê). Em **Tipo**, escolha **NPS: recomendação (0 a 10)** (não muda depois de criada). Em **Entrega**, só existe a opção **Link (página de resposta)**. O NPS não tem a opção "No chat" do CSAT.
4. Em **Pergunta**, escreva a pergunta clássica de NPS. Ex.: *De 0 a 10, o quanto você recomendaria a nossa empresa para um amigo ou colega?*
5. 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 link do formulário. Se você esquecer, o link é anexado automaticamente ao final do texto.

6. Em **Mensagem de agradecimento**, escreva o texto que o cliente verá após enviar a nota.
7. Ligue **Permitir comentário**, ajuste **Validade do link (horas)** e, se quiser, adicione **Perguntas adicionais**. Veja Definir perguntas adicionais e validade do link.
8. Confirme que **Pesquisa ativa** está ligada e clique em **Salvar**.

Resultado esperado

A pesquisa aparece na lista **Pesquisas** com o selo **NPS**. O atendente pode enviá-la pelo botão **Pesquisa** dentro da conversa, escolhendo-a pelo nome (ex.: *NPS padrão (NPS)*), ou ela sai sozinha ao **Concluir** um atendimento, se você a escolher em **Pesquisa automática ao encerrar**, no topo da tela. O cliente responde de 0 a 10 e o resultado alimenta os relatórios.

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:** configurei o NPS, mas o cliente recebeu o texto de outra pesquisa. **Solução:** cada pesquisa tem suas próprias mensagens; confira se o atendente escolheu a pesquisa certa (pelo nome) na hora de enviar, ou revise a pesquisa marcada em **Pesquisa automática ao encerrar**.
- **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 #12
Created 2026-07-10 16:42:51 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-16 19:49:41 UTC by NoraLabs