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 Planos e módulos.

Objetivo

Configurar, dentro de uma pesquisa de CSAT ou NPS, o campo de comentário livre, a validade do link e até 5 perguntas extras.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador** (apenas administradores podem alterar estas configurações).
- Módulo **Pesquisa de Satisfação** ativo.
- Uma pesquisa já criada. Veja Configurar a pesquisa CSAT ou Configurar a pesquisa NPS.
- Esta tela abre apenas no computador (não fica disponível no celular).

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Pesquisa de satisfação → clique no lápis de uma pesquisa (ou em **Nova pesquisa**)

> Estes três campos ficam dentro do diálogo de cada pesquisa: não existe uma configuração única, global, para CSAT e NPS. Cada pesquisa tem seu próprio comentário, sua própria validade de link e suas próprias perguntas extras.

Permitir comentário

No diálogo da pesquisa, a chave **Permitir comentário** exibe um campo de texto aberto na página do link, onde o cliente pode escrever livremente uma observação além da nota. Só tem efeito quando a **Entrega** da pesquisa é **Link**. Em pesquisas entregues **No chat**, o campo continua editável no diálogo, mas nada aparece para o cliente (o chat não tem página de comentário).

Validade do link (horas)

No campo **Validade do link (horas)** você define por quantas horas o link do formulário continua funcionando depois de enviado (de 1 a 8760, que é um ano). Após esse prazo, o link expira e o cliente não consegue mais responder.

Editar pesquisa

Nome

CSAT padrão

Tipo

CSAT — satisfação (1 a..

O tipo não pode mudar depois de criada.

Entrega

Link (página de resposta)

Pergunta

De 1 a 5, como você avalia o atendimento que recebeu?

Mensagem enviada (com {{link}})

Olá! Queremos saber como foi o seu atendimento. Leva menos de 1 minuto para responder: {{link}}

Mensagem de agradecimento

Obrigado pela sua avaliação! 💙

Permitir comentário 1

Validade do link (horas) 2

168

Perguntas adicionais

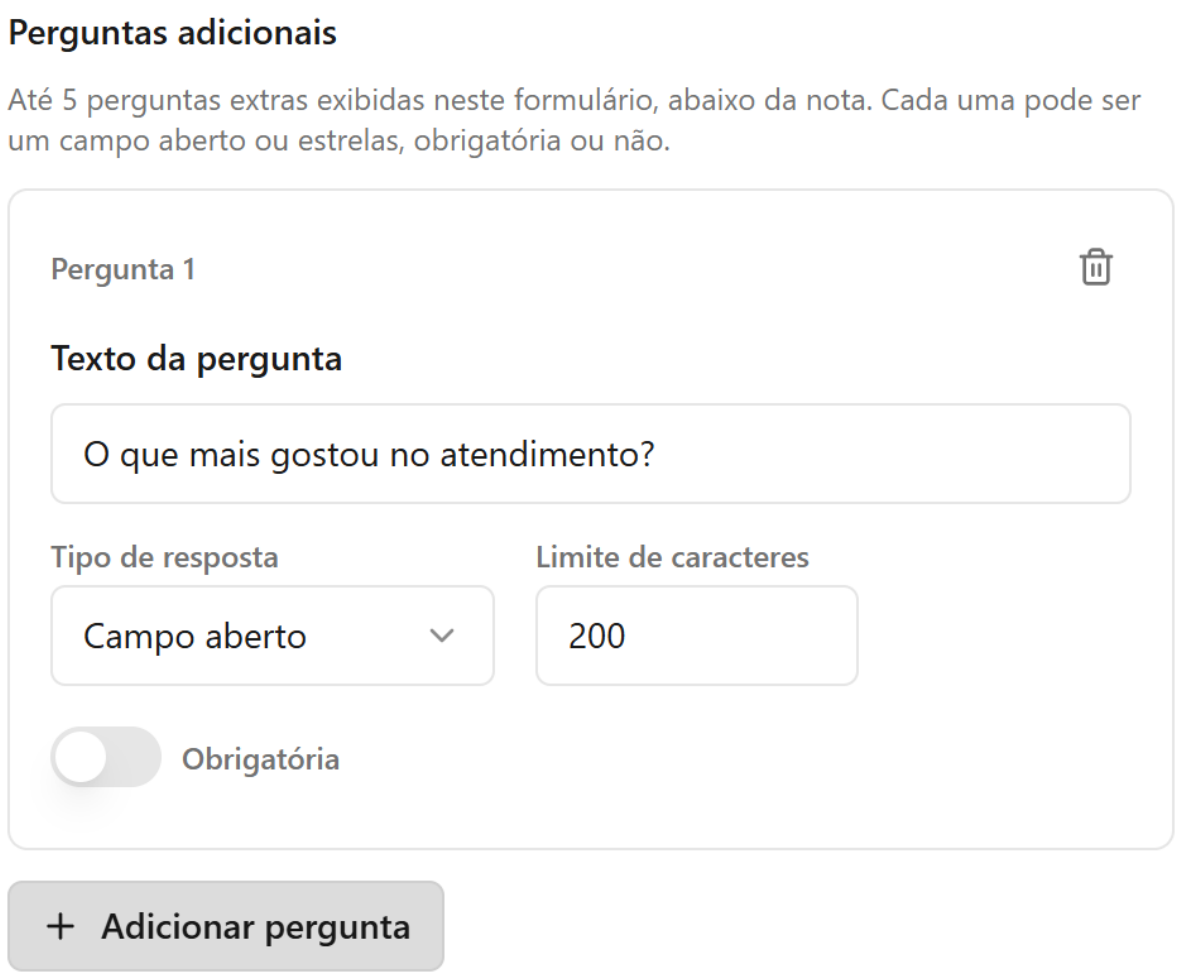
Até 5 perguntas extras exibidas neste formulário, abaixo da nota. Cada uma pode ser um campo aberto ou estrelas, obrigatória ou não.

Janela de uma pesquisa com a chave Permitir comentário (1) e o campo Validade do link (horas) (2)

Perguntas adicionais

Cada pesquisa tem sua própria lista de perguntas extras, exibidas na página do link abaixo da nota (assim como o comentário, elas não existem em pesquisas entregues **No chat**). Você pode adicionar até 5 perguntas por pesquisa.

1. No diálogo da pesquisa, 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.



Bloco Perguntas adicionais com uma pergunta: o texto, o Tipo de resposta (Campo aberto), o limite de caracteres e a chave Obrigatória

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

Resultado esperado

As perguntas adicionais passam a aparecer na página do link, abaixo da nota, na ordem em que foram cadastradas. O link enviado ao cliente respeita o prazo definido em **Validade do link (horas)**, e o comentário livre aparece se **Permitir comentário** estiver ligado.

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 pesquisa. Remova uma para liberar espaço.
- **Sintoma:** configurei o comentário e as perguntas extras, mas nada disso aparece para o cliente. **Solução:** confira a **Entrega** da pesquisa: esses campos só valem quando ela é **Link**; em pesquisas **No chat** eles ficam sem efeito.
- **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

Revision #12
Created 2026-07-10 16:42:52 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-16 19:49:42 UTC by NoraLabs