

Ler o relatório de satisfação por agente e equipe

Acompanhe as notas de CSAT e NPS da sua operação e veja o resultado por agente e por equipe.

☐ 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

Ler o relatório de satisfação com os resultados de CSAT e NPS.

Pré-requisitos

- Módulo **Pesquisa de Satisfação** ativo
- Pesquisas respondidas no período

Tempo estimado

3 minutos.

Caminho de acesso

Relatórios → Satisfação

Passo a passo

1. Abra **Relatórios** → **Satisfação**. No topo, escolha o período: **Últimos 7 dias**, **Últimos 30 dias**, **Últimos 90 dias** ou **Últimos 12 meses**.
2. Use as abas **CSAT** e **NPS** para alternar entre as duas métricas.
3. Leia os cartões do topo. Em **CSAT**, o cartão **CSAT médio** mostra a nota média e o percentual de satisfeitos. Em **NPS**, o cartão **NPS** mostra a pontuação com promotores, neutros e detratores. O cartão **Taxa de resposta** mostra quantas pesquisas foram respondidas do total enviado.

 **PRINT** — Tela **Satisfação** com as abas **CSAT / NPS**, o cartão da métrica e o cartão **Taxa de resposta**.

4. Role até as tabelas **Por agente** e **Por equipe** para ver a nota e o número de respostas de cada um.
5. Se a sua pesquisa tiver perguntas de estrelas extras, elas aparecem no bloco **Perguntas adicionais (estrelas)**, com média e total de respostas.

Resultado esperado

Você vê a nota geral de satisfação e consegue comparar o desempenho entre agentes e equipes.

Erros comuns

- **Sintoma:** as métricas mostram "—" e "Sem respostas". **Solução:** ninguém respondeu no período; amplie o intervalo no seletor do topo.
- **Sintoma:** a **Taxa de resposta** está baixa. **Solução:** normal quando poucos clientes respondem; reforce o envio da pesquisa após o atendimento.

Artigos relacionados

- [Ver os comentários deixados pelos clientes](#)
- [Configurar a pesquisa CSAT](#)
- [Configurar a pesquisa NPS](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:09 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:43:44 UTC by NoraLabs