13. Questionário

- 13.1 Criação de Questionário
- 13.2 Formas de envio de questionários

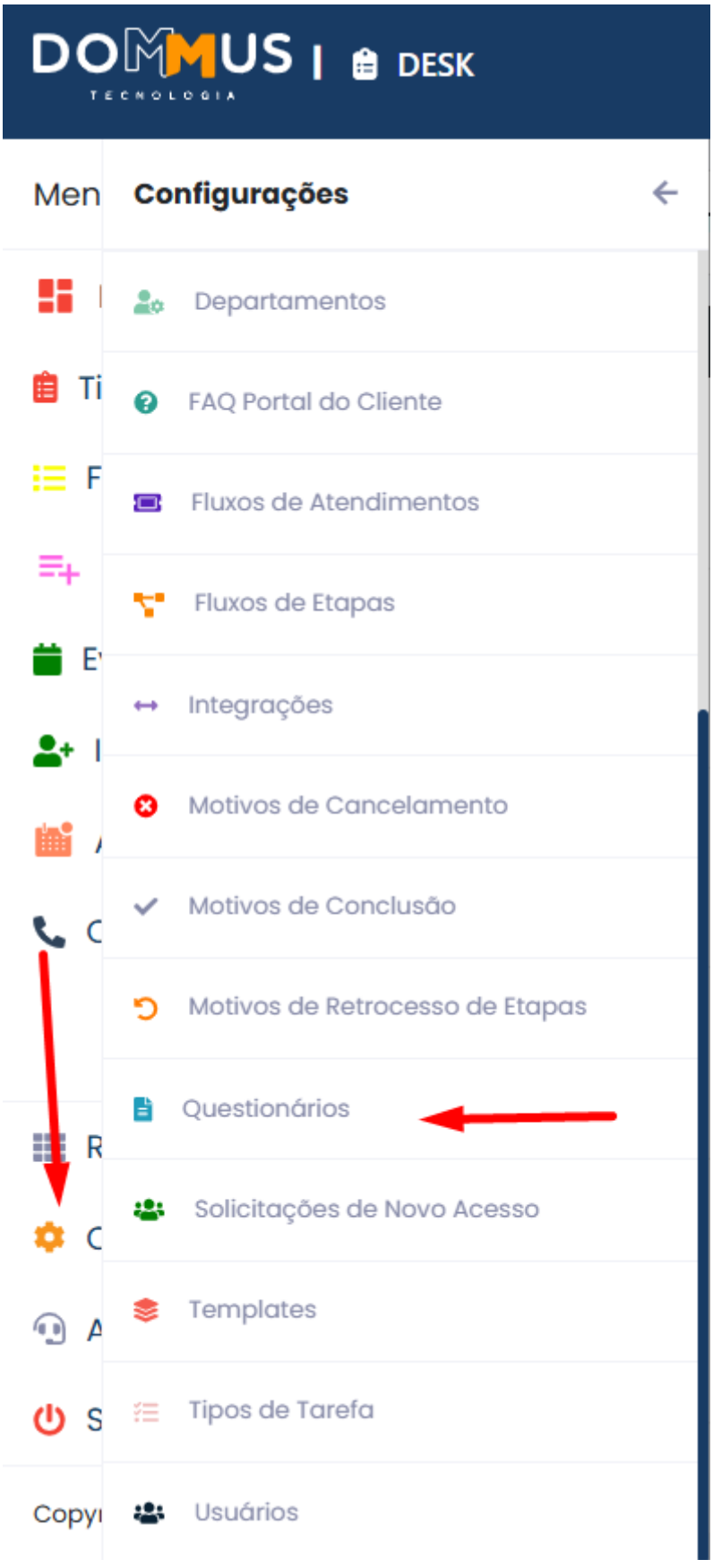
13.1 Criação de Questionário

Os **Questionários** permitem configurar perguntas e respostas dentro do sistema Dommus, possibilitando que sejam enviadas ao cliente por meio de um template (de forma automática) ou manualmente, através da geração de um link avulso para um ticket específico.

Acesso à funcionalidade

Para criar um template de questionário, acesse:

Configurações > Questionários



Estrutura da tela

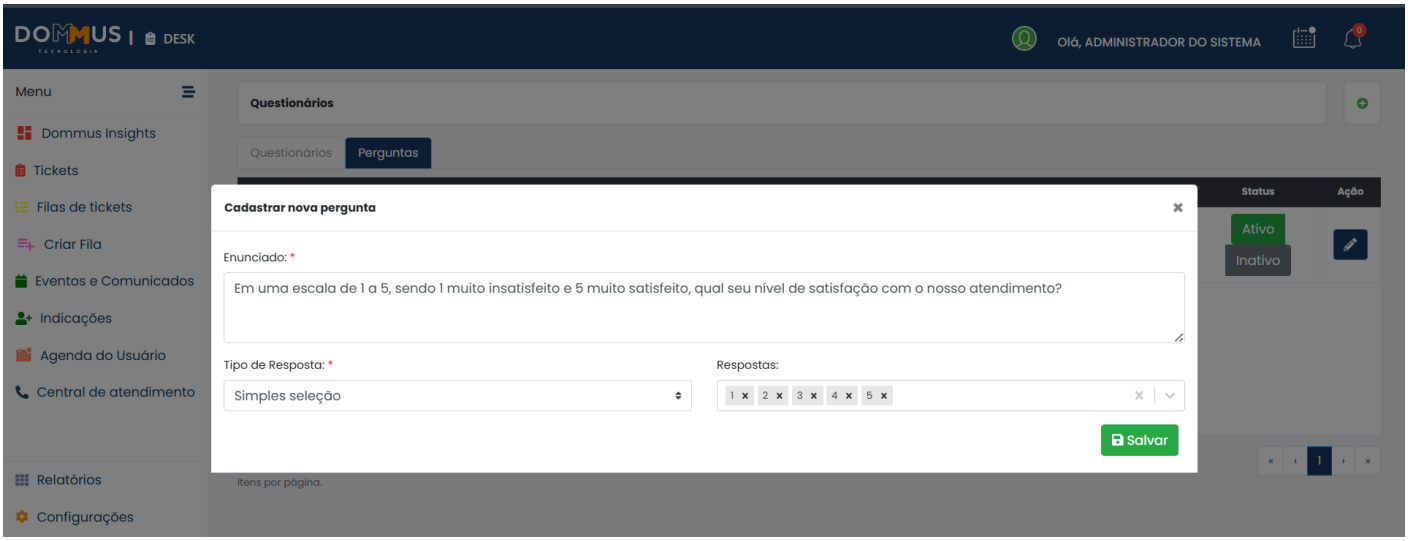
Nesta tela, você encontrará duas subabas:

- Perguntas
- Questionário

---

1. Cadastro de Perguntas

Primeiro, realize o cadastro das perguntas que irão compor o questionário.



Ao cadastrar uma pergunta, você deverá preencher:

- **Enunciado:** texto da pergunta que será exibida ao cliente
- **Tipo de Resposta:** define como o cliente irá responder

Os tipos de resposta podem variar, como por exemplo:

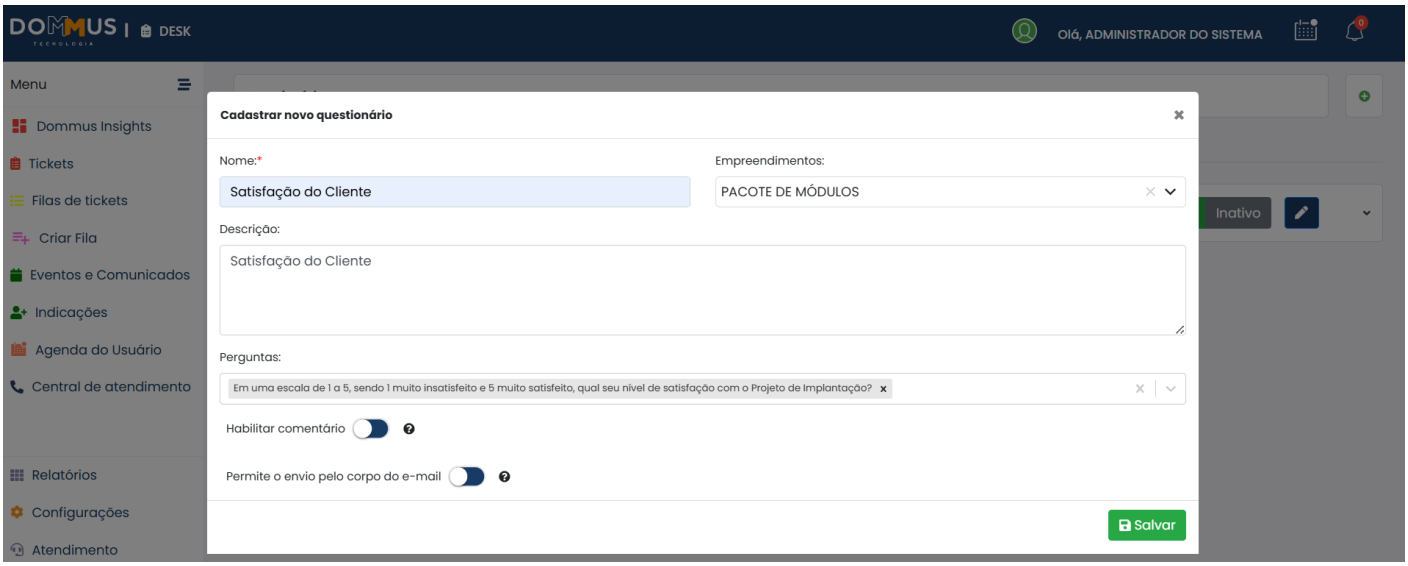
- Texto
- CPF
- Checkbox
- Data
- Número

> **Importante:** É nesse momento que você define o formato da resposta. Essa configuração impacta diretamente na forma como o cliente irá interagir com o questionário.

---

2. Subaba Questionários

Nesta aba, é onde ocorre a montagem do questionário.



Ao cadastrar um novo questionário, você deverá preencher:

- **Nome:** identificação do questionário
- **Empreendimentos:** define para quais empreendimentos o questionário estará disponível
- **Descrição:** breve descrição sobre o objetivo do questionário
- **Perguntas:** seleção das perguntas que irão compor o questionário

As perguntas disponíveis são aquelas previamente cadastradas na aba **Perguntas**.

Configurações adicionais

Além das informações principais, o sistema disponibiliza algumas configurações extras:

- **Habilitar comentário:**
  Permite que o cliente adicione um comentário ao final do preenchimento do questionário
- **Permite o envio pelo corpo do e-mail:**
  Permite que o questionário seja exibido diretamente no corpo do e-mail, sem a necessidade de acessar um link externo

---

Funcionamento Geral

- As perguntas são cadastradas na aba **Perguntas**
- Os questionários são montados vinculando essas perguntas
- É possível criar diferentes questionários com combinações distintas de perguntas
- As configurações adicionais permitem personalizar a experiência do cliente ao responder

13.2 Formas de envio de questionários

Os questionários podem ser enviados ao cliente de forma manual ou automática.
Abaixo, veremos a primeira forma: **envio manual via link avulso**.

---

1. Envio Manual (Link Avulso)

O envio manual permite gerar um link exclusivo de questionário para um cliente específico, diretamente dentro do ticket.

Como gerar o link

Acesse o ticket desejado e vá até a aba:

Questionários

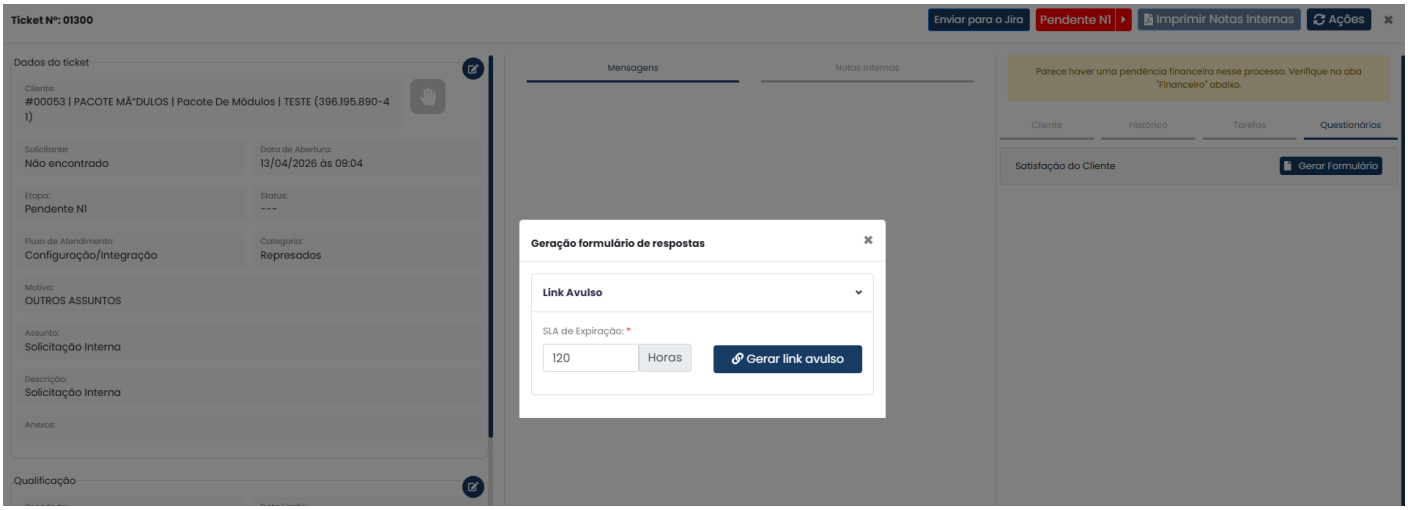
Em seguida:

- Localize o questionário desejado
- Clique em **Gerar Formulário**



Configuração do link

Ao clicar em gerar formulário, será exibida uma janela para configuração:



Nesta etapa, você deverá:

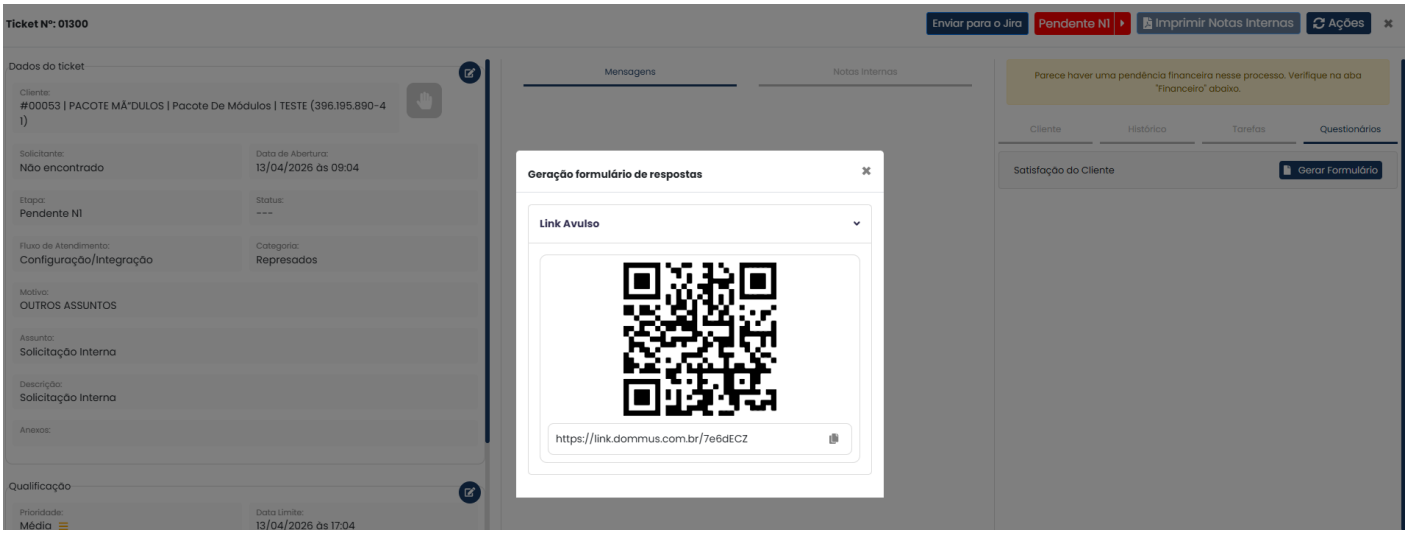
- Definir o **SLA de expiração** (tempo limite para resposta)
- Clicar em **Gerar link avulso**

O SLA define até quando o cliente poderá responder o questionário.

Link e QR Code

Após a geração, o sistema disponibilizará:

- Link do questionário
- QR Code para acesso

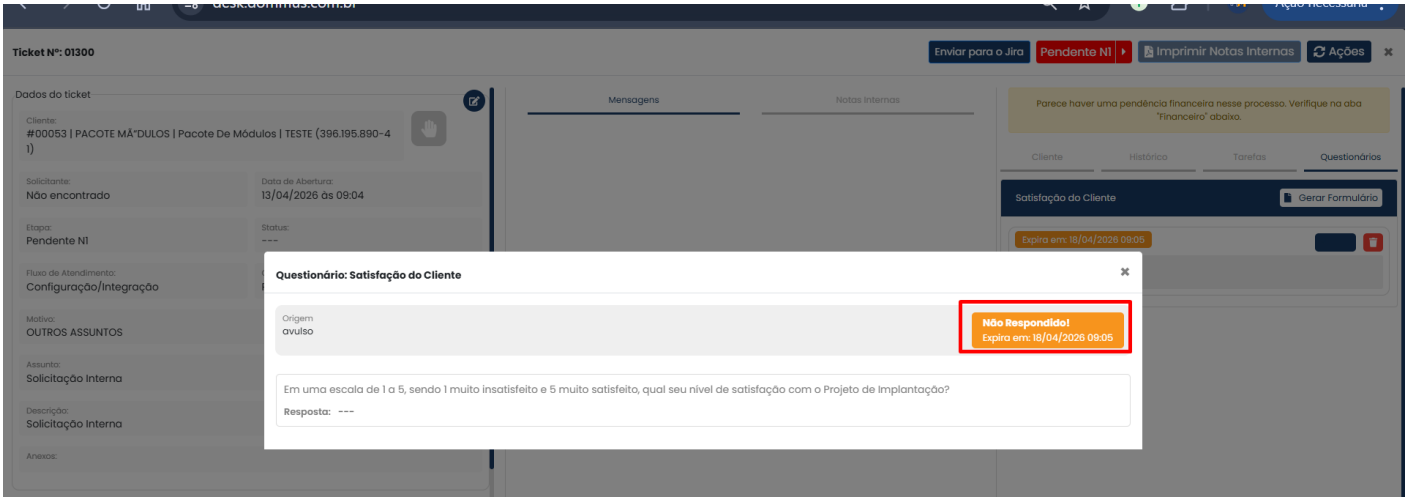


Esses dados podem ser enviados ao cliente por qualquer canal (WhatsApp, e-mail, etc).

Acompanhamento do Questionário

Após a geração do formulário:

- O questionário ficará visível dentro do ticket
- Será possível acompanhar o status da resposta



Os status podem indicar, por exemplo:

- **Não respondido** (com data de expiração)
- **Respondido**

Observações Importantes

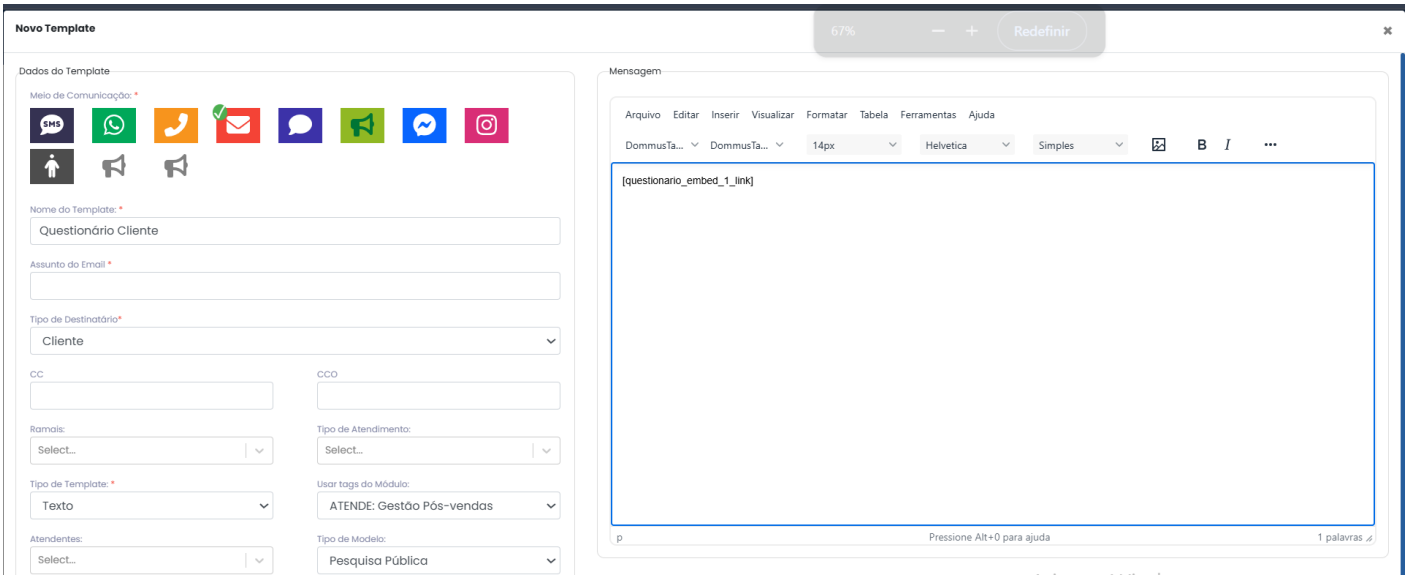
- O link gerado é único para aquele ticket
- O questionário respeita o prazo definido no SLA
- Após expirar, o cliente não conseguirá mais responder
- Todas as interações ficam registradas no próprio ticket

2. Envio Automático (via Template)

Além do envio manual, também é possível configurar o envio automático de questionários por meio de **automações no módulo ATENDE**, utilizando templates criados no Conecta.

Criação do Template

Para configurar o envio automático, é necessário criar um template no módulo Conecta:



Durante a criação, preencha:

- **Meio de Comunicação:** (ex: e-mail, WhatsApp, etc.)
- **Nome do Template**
- **Tipo de Destinatário:** Cliente
- **Tipo de Template:** Texto

Configurações obrigatórias

Para que o questionário funcione corretamente no envio automático, é necessário configurar:

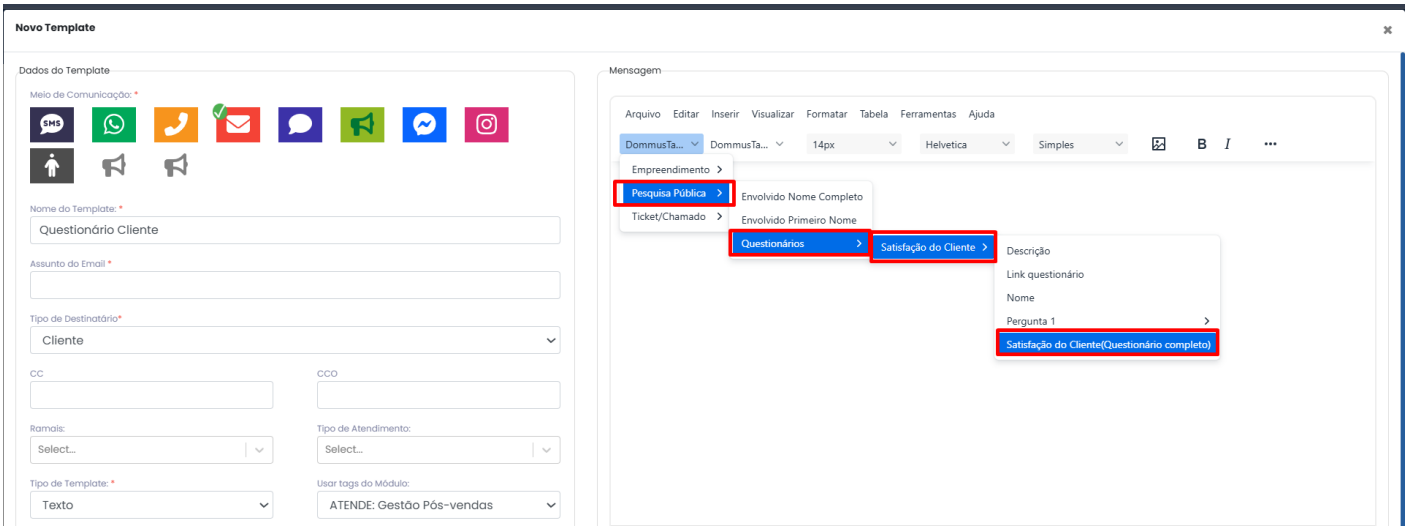
- **Usar tags do módulo:** ATENDE
- **Tipo de Modelo:** Pesquisa Pública

Essas configurações permitem a utilização das tags de questionário dentro da mensagem.

Inserção da tag do questionário

No corpo da mensagem do template, deve ser inserida a seguinte tag:

[questionario_embed_1_link]



Essa tag será responsável por gerar automaticamente o link do questionário para o cliente.

Configuração da Automação

Após a criação do template, o envio automático será realizado através de uma automação no módulo **ATENDE**.

Nessa automação, você deverá:

- Definir o gatilho (ex: mudança de etapa, conclusão de atendimento, etc.)
- Configurar o envio do template criado

Para mais detalhes sobre a criação de automações, acesse:

Documentação: Criação de Automações no ATENDE]

Funcionamento

Após a configuração:

- O questionário será enviado automaticamente ao cliente
- O envio ocorre conforme o disparo do template no atendimento
- O link do questionário é gerado dinamicamente para cada cliente

---

Observações Importantes

- O template deve estar corretamente configurado com as tags do módulo ATENDE
- O tipo de modelo deve ser **Pesquisa Pública**

- Sem o vínculo do questionário, o envio automático não será realizado
- Cada envio gera um link único para o cliente