10.1 Criando o Faq

FAQ

O **FAQ (Frequently Asked Questions)**, ou **Perguntas Frequentes**, é uma funcionalidade que permite cadastrar e organizar respostas prontas para as dúvidas mais recorrentes dos clientes.

Ele funciona como uma **base de conhecimento interna e externa**, ajudando tanto os operadores no atendimento quanto os clientes que acessam o portal.

Objetivo

- **Padronizar informações**: garantir que todos recebam a mesma resposta para a mesma dúvida.
- **Agilizar o atendimento**: reduzir o tempo gasto pelos operadores ao disponibilizar respostas prontas.
- **Autonomia para o cliente**: o FAQ pode ser acessado diretamente pelo portal do cliente, permitindo que ele encontre soluções sem precisar abrir um ticket.

Exemplos de uso

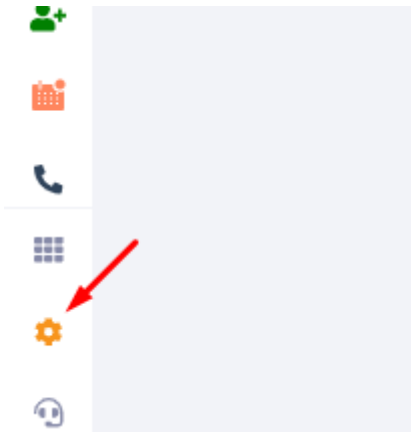
- Perguntas sobre **boletos e pagamentos**.
- Dúvidas comuns sobre **cadastro e acesso ao portal**.
- Informações sobre **manutenção preventiva** ou **prazos de atendimento**.
- Orientações gerais sobre **assistência técnica**.

□□ Em resumo: o **FAQ é uma ferramenta de autoatendimento** que otimiza a comunicação, diminui o volume de chamados desnecessários e aumenta a satisfação do cliente.

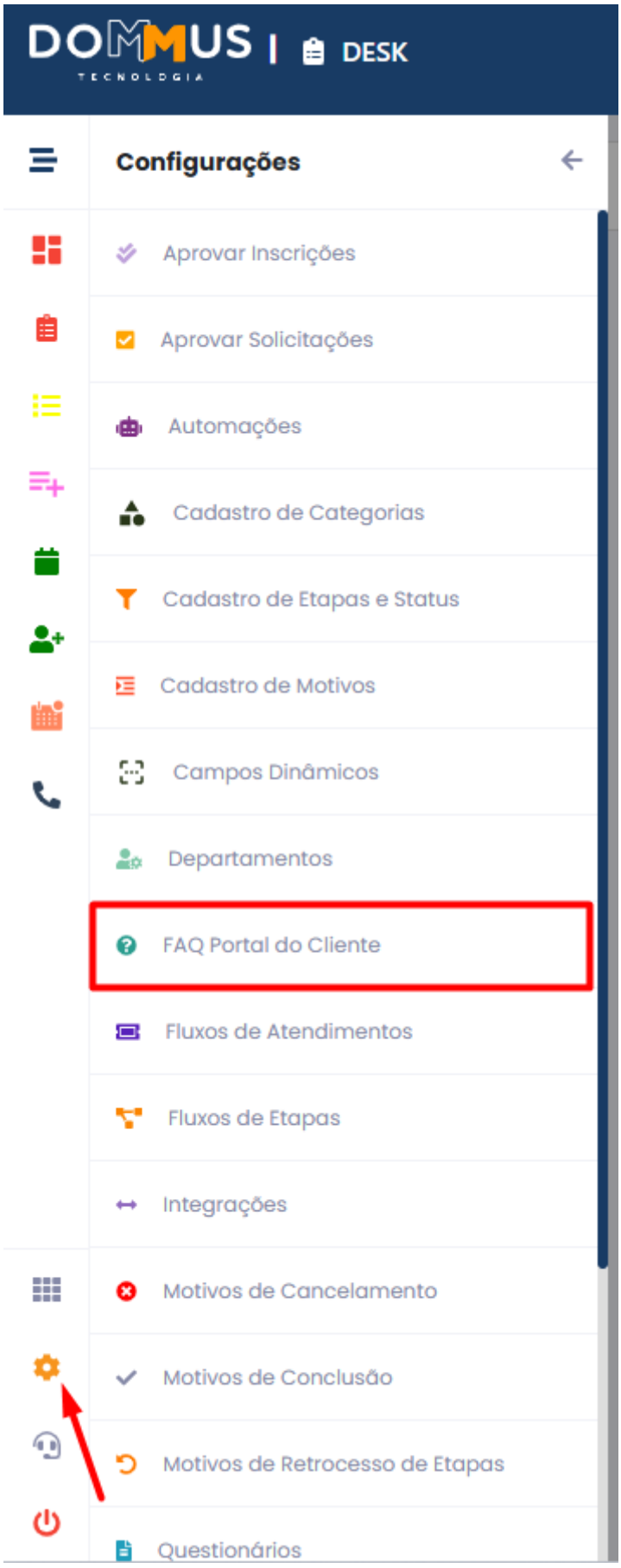
Como Realizar o Cadastro

Acesso

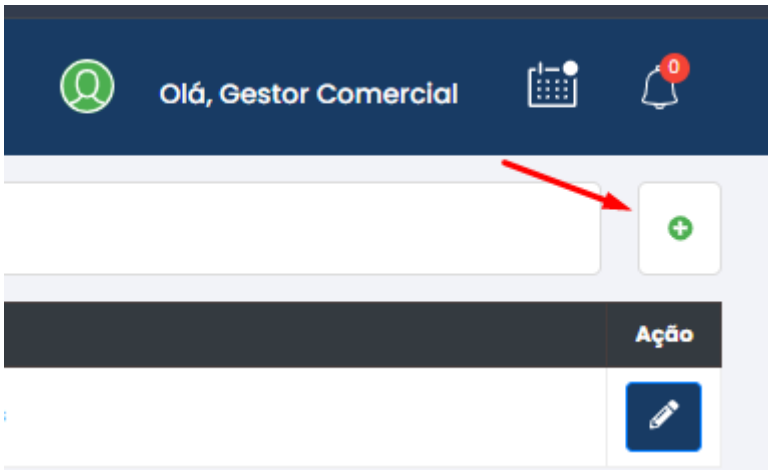
1. No **menu lateral**, clique em **Configurações**.



2. Em seguida, selecione **FAQ Portal do Cliente**.



3. Na tela exibida, clique no botão **(+)** para cadastrar um novo FAQ.



Campos de Cadastro

Na tela de criação do FAQ, preencha as seguintes informações:

- **Descrição***
  Nome que identifica o FAQ no sistema. Pode ser utilizado, por exemplo, como:
  - *“Dúvidas Frequentes”*
  - *“Perguntas Frequentes”*
- **Widget***
  Define o **local no portal do cliente** em que o FAQ ficará disponível.
- **Empreendimentos***
  Permite escolher a quais **empreendimentos** o FAQ será exibido, tornando a informação direcionada para públicos específicos.
- **Enunciado***
  Nesta seção, são cadastradas as **perguntas e respostas**.
  - É possível incluir **quantas perguntas forem necessárias**.
  - Cada enunciado contém uma **pergunta** e a respectiva **resposta**, que será exibida ao cliente no portal.

Revision #2
Created 2 October 2025 13:50:11 by Suporte
Updated 10 April 2026 14:05:15 by Suporte