

# 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**

Men **Configurações** ←

- Departamentos
- FAQ Portal do Cliente
- Fluxos de Atendimentos
- Fluxos de Etapas
- Integrações
- Motivos de Cancelamento
- Motivos de Conclusão
- Motivos de Retrocesso de Etapas
- Questionários ←
- Solicitações de Novo Acesso
- Templates
- Tipos de Tarefa
- Usuários

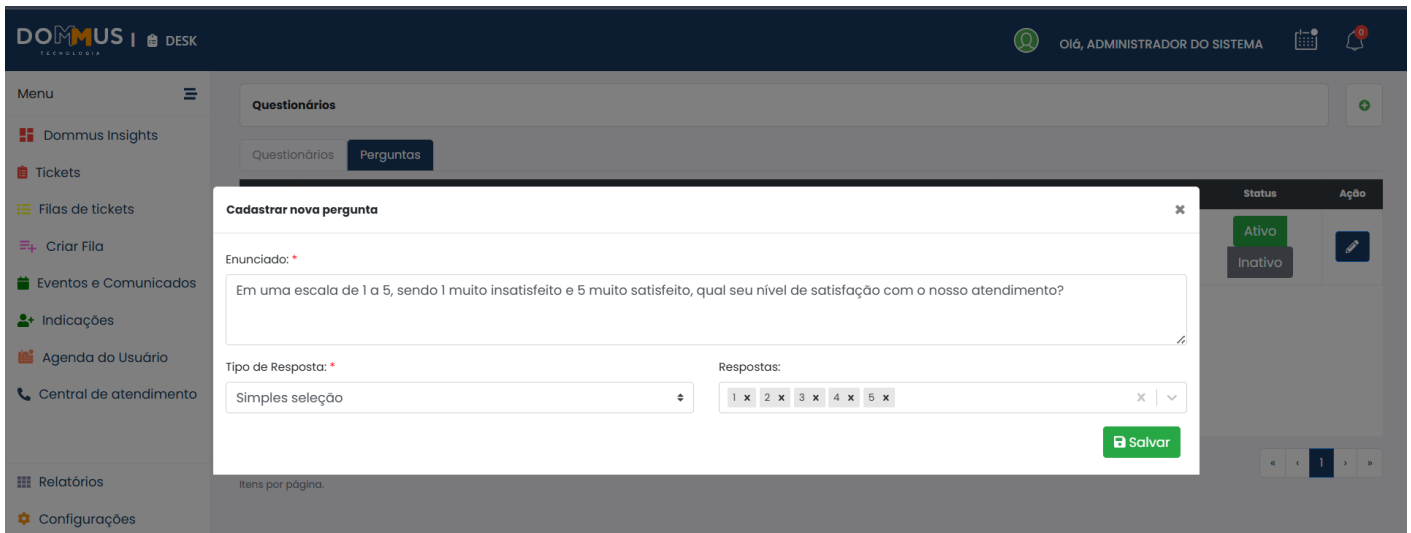
Estrutura da tela

Nesta tela, você encontrará duas subabas:

- Perguntas
- Questionário

# 1. Cadastro de Perguntas

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



The screenshot shows the DOMMUS system interface. The top navigation bar includes the logo, 'DESK', and user information 'OIÁ, ADMINISTRADOR DO SISTEMA'. The left sidebar contains a menu with items like 'Dommus Insights', 'Tickets', 'Filas de tickets', 'Criar Fila', 'Eventos e Comunicados', 'Indicações', 'Agenda do Usuário', 'Central de atendimento', 'Relatórios', and 'Configurações'. The main content area is titled 'Questionários' and has a sub-tab 'Perguntas'. A modal window titled 'Cadastrar nova pergunta' is open, containing the following fields:

- Enunciado:** A text area with the placeholder text: 'Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual seu nível de satisfação com o nosso atendimento?'
- Tipo de Resposta:** A dropdown menu currently set to 'Simplese seleção'.
- Respostas:** A horizontal list of radio buttons labeled '1 x', '2 x', '3 x', '4 x', and '5 x', with a small 'x' icon and a dropdown arrow to the right.
- Salvar:** A green button at the bottom right of the modal.

On the right side of the modal, there is a 'Status' section with 'Ativo' (green) and 'Inativo' (grey) buttons, and an 'Ação' section with an edit icon.

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.

The screenshot shows a web interface for creating a new survey. The form is titled 'Cadastrar novo questionário' and contains the following fields and options:

- Nome:** A text input field containing 'Satisfação do Cliente'.
- Empreendimentos:** A dropdown menu with 'PACOTE DE MÓDULOS' selected.
- Descrição:** A text area containing 'Satisfação do Cliente'.
- Perguntas:** A dropdown menu with 'Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual seu nível de satisfação com o Projeto de Implantação?' selected.
- Habilitar comentário:** A toggle switch that is currently turned on.
- Permite o envio pelo corpo do e-mail:** A toggle switch that is currently turned on.
- Salvar:** A green button at the bottom right of the form.

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

Revision #1

Created 13 April 2026 11:34:20 by Isadora Consultora Dommus

Updated 13 April 2026 11:59:41 by Isadora Consultora Dommus