

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

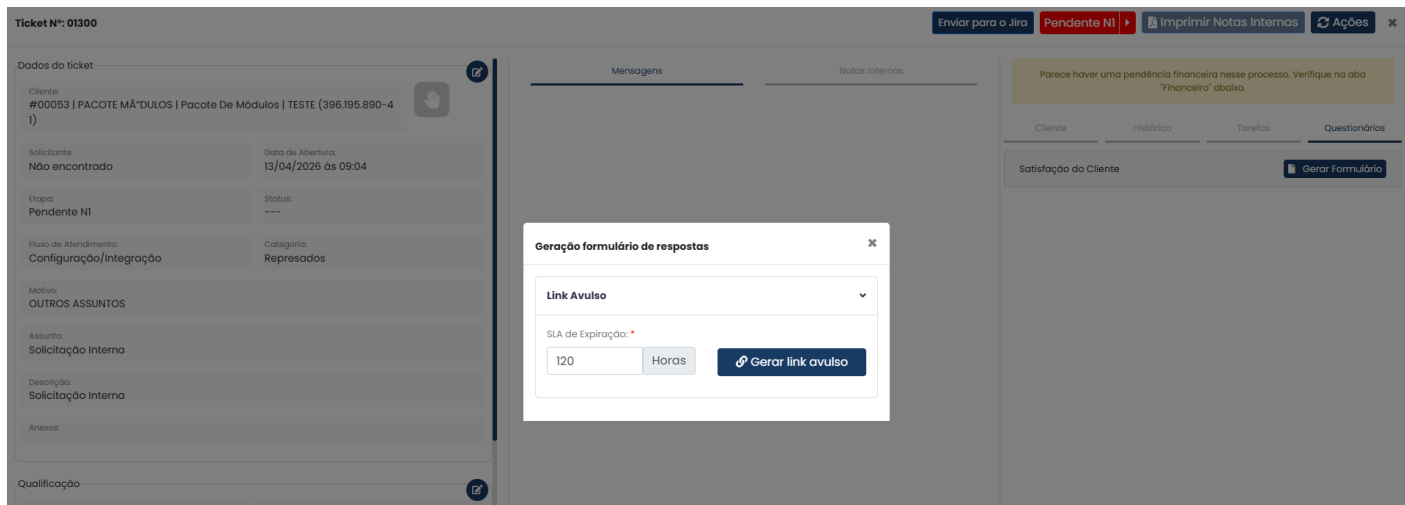
Em seguida:

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

The screenshot displays a ticket interface for Ticket Nº: 01300. The top navigation bar includes buttons for 'Enviar para o Jira', 'Pendente NI', 'Imprimir Notas Internas', and 'Ações'. The main content area is divided into three tabs: 'Mensagens', 'Notas Internas', and 'Questionários'. The 'Questionários' tab is active, showing a yellow warning message: 'Parece haver uma pendência financeira nesse processo. Verifique na aba "Financeiro" abaixo.' Below this, there are sub-tabs for 'Cliente', 'Histórico', 'Tarefas', and 'Questionários'. Under the 'Questionários' sub-tab, there is a 'Satisfação do Cliente' section with a 'Gerar Formulário' button highlighted by a red arrow. Another red arrow points to the warning message.

Configuração do link

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



Nesta etapa, você deverá:

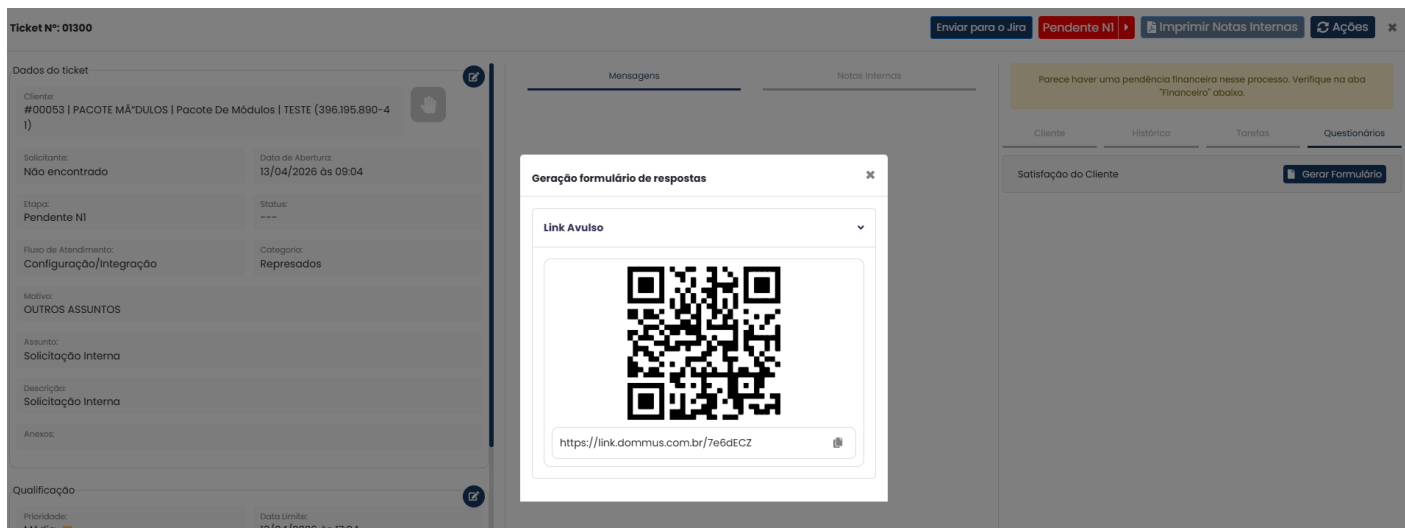
- Definir o **SLA de expiração** (tempo limite para resposta)
- Clicar em **Gerar link avulso**

☐ 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

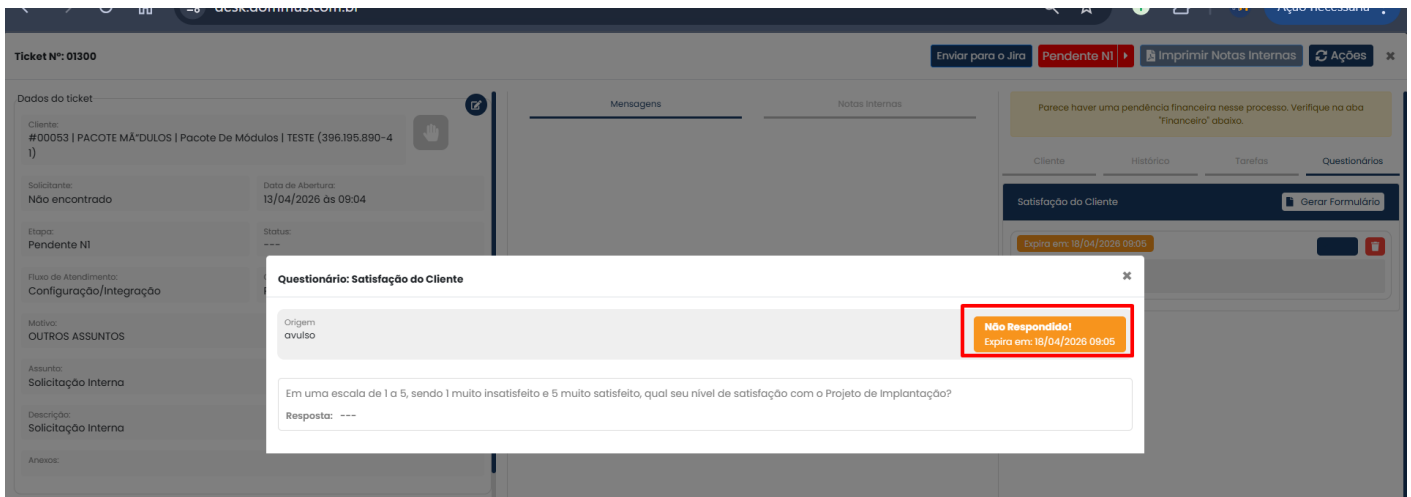


Esses dados podem ser enviados ao cliente por qualquer canal (WhatsApp, e-mail, etc).

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:

The screenshot displays the 'Novo Template' configuration screen. On the left, the 'Dados do Template' section includes a 'Meio de Comunicação' dropdown with icons for SMS, WhatsApp, Email, and others. Below this are fields for 'Nome do Template' (filled with 'Questionário Cliente'), 'Assunto do Email', 'Tipo de Destinatário' (set to 'Cliente'), 'CC', 'CCO', 'Remais', 'Tipo de Atendimento', 'Tipo de Template' (set to 'Texto'), 'Atendentes', 'Usar tags do Módulo' (set to 'ATENDE: Gestão Pós-vendas'), and 'Tipo de Modelo' (set to 'Pesquisa Pública'). On the right, the 'Mensagem' editor shows a text area with the tag '[questionario_embed_1_link]' inserted. The editor has a menu bar with options like 'Arquivo', 'Editar', 'Inserir', 'Visualizar', 'Formatar', 'Tabela', 'Ferramentas', and 'Ajuda'.

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:

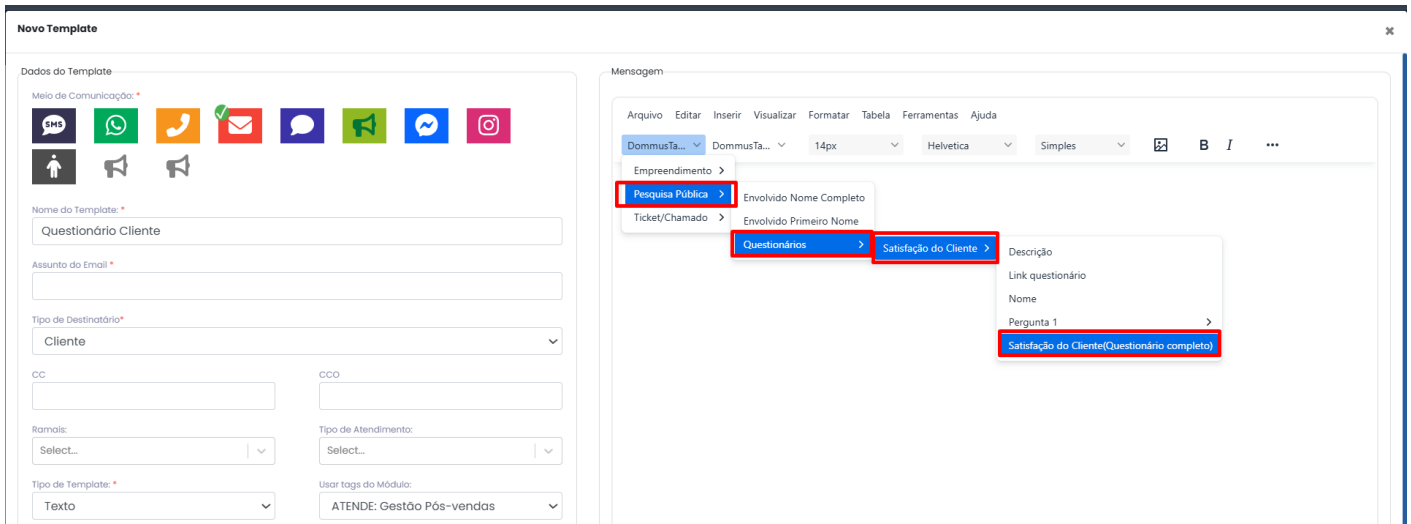
- **Usar tags do módulo:** ATENDE
- **Tipo de Modelo:** Pesquisa Pública

☐ 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
-

Revision #5

Created 13 April 2026 12:03:50 by Isadora Consultora Dommus

Updated 13 April 2026 12:28:26 by Isadora Consultora Dommus