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

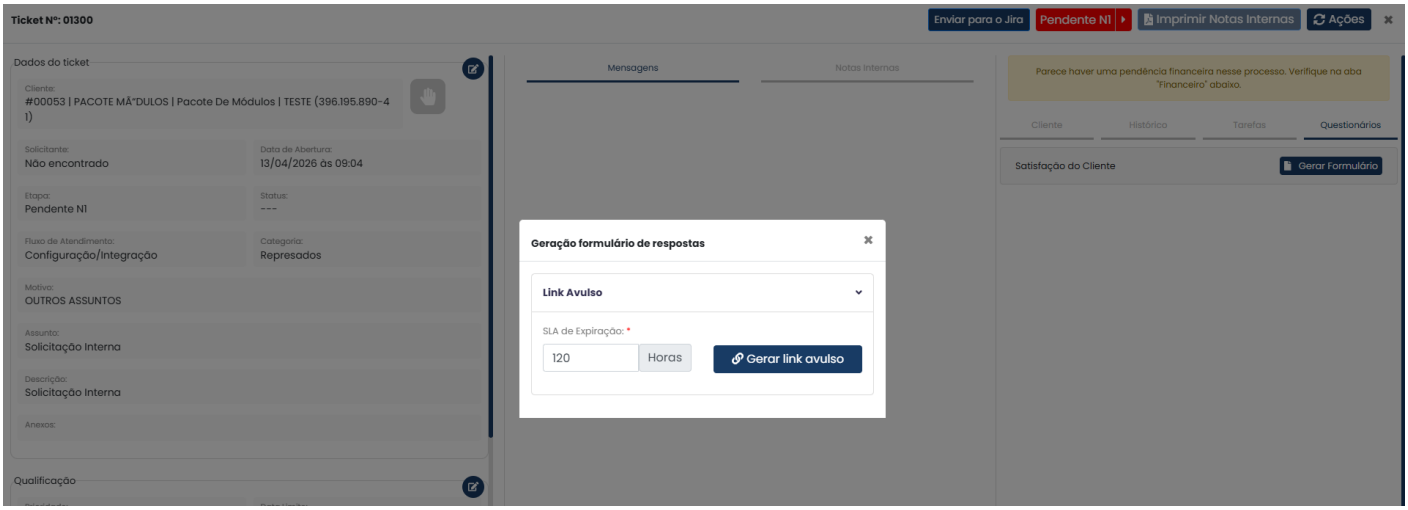
Em seguida:

- 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:

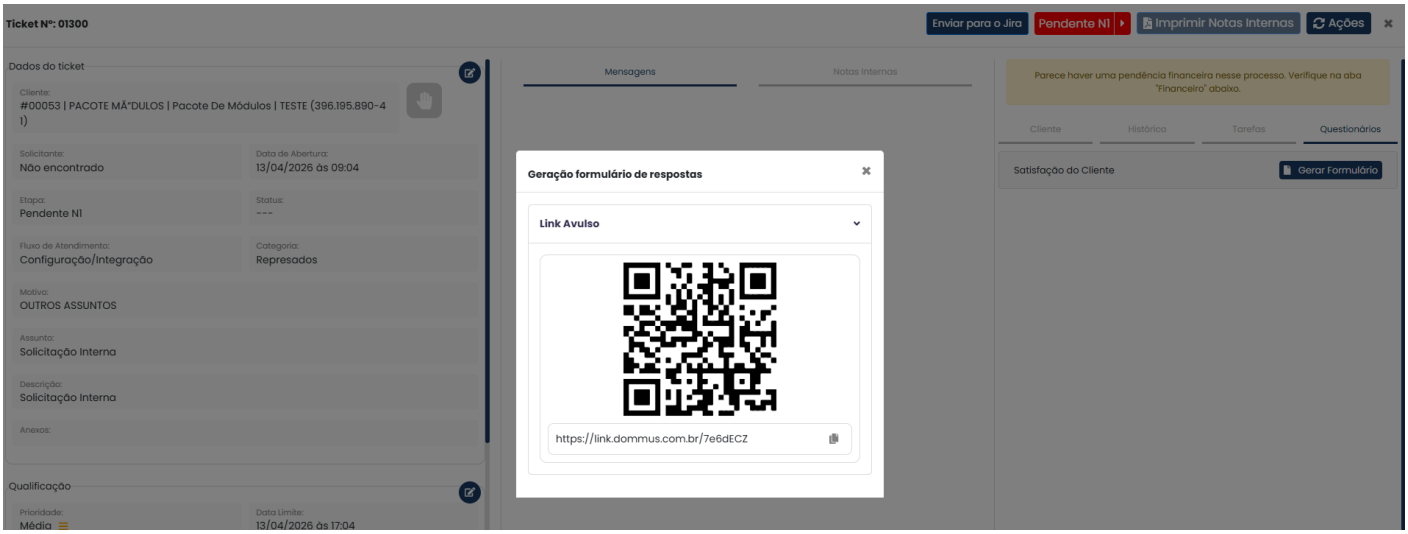
- Definir o **SLA de expiração** (tempo limite para resposta)
- Clicar em **Gerar link avulso**

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

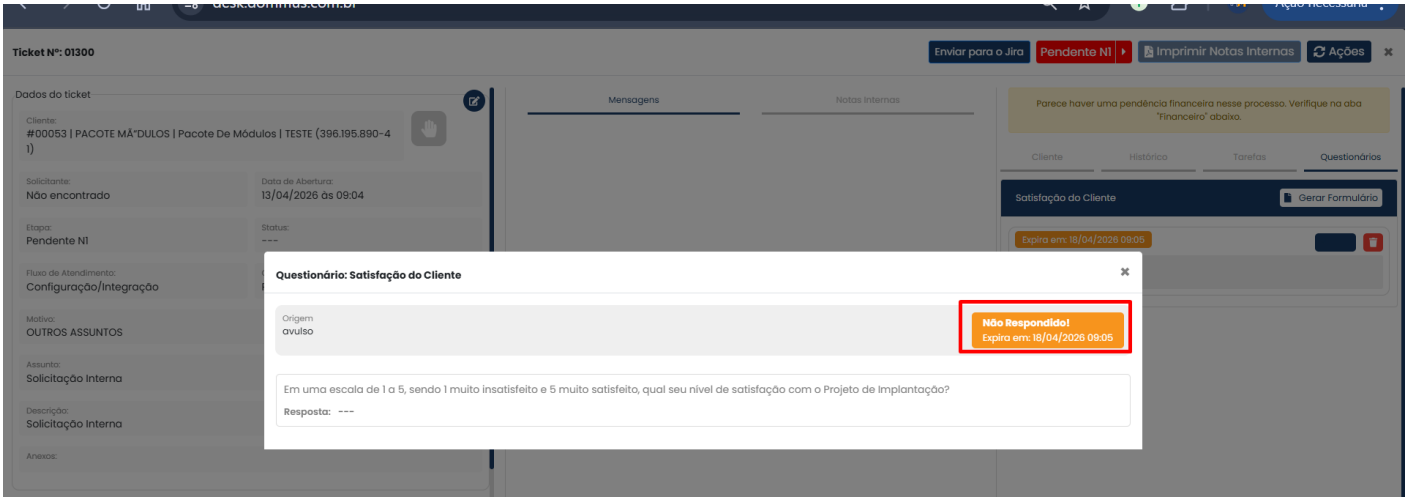


Esses dados podem ser enviados ao cliente por qualquer canal (WhatsApp, e-mail, etc).

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

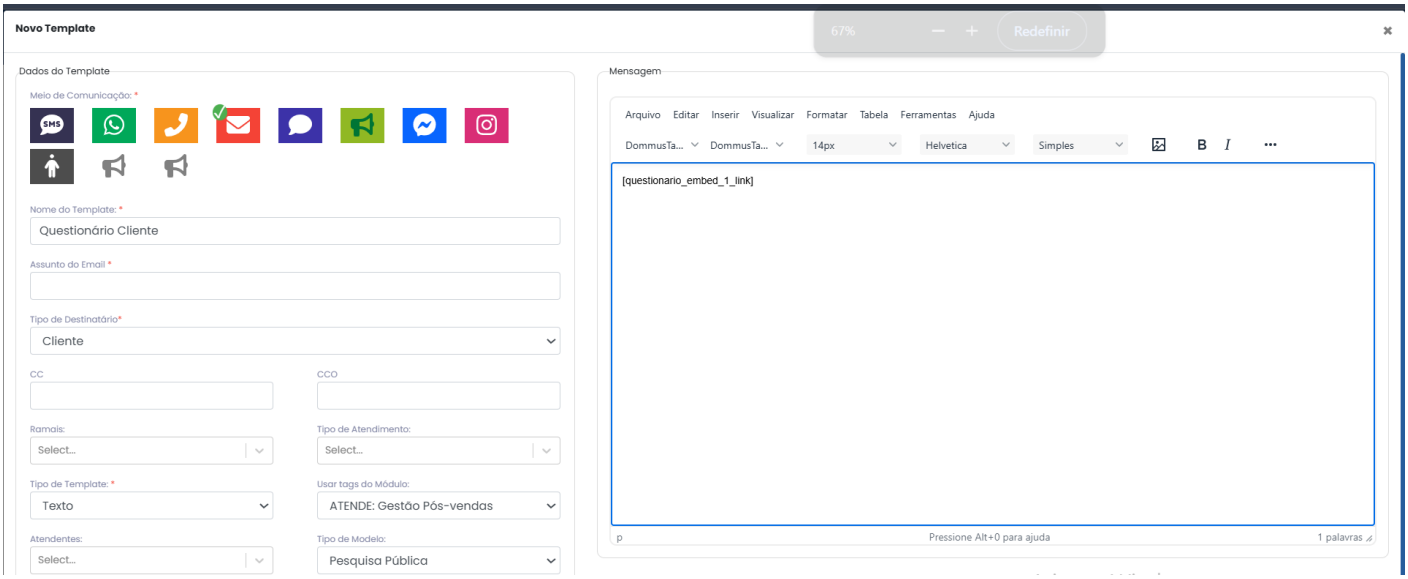
- O link gerado é único para aquele ticket
- O questionário respeita o prazo definido no SLA
- Após expirar, o cliente não conseguirá mais responder
- Todas as interações ficam registradas no próprio ticket

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:

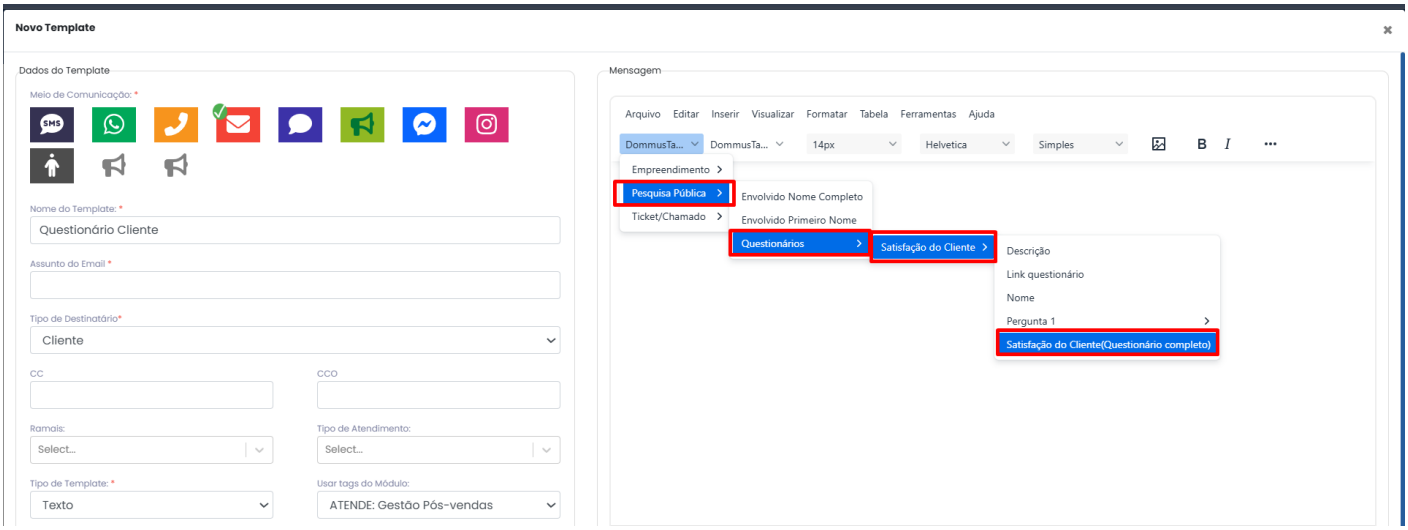
- **Usar tags do módulo:** ATENDE
- **Tipo de Modelo:** Pesquisa Pública

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

Revision #5
Created 13 April 2026 12:03:50 by Isadora
Updated 13 April 2026 12:28:26 by Isadora