8.2 Criando um questionário

O **Cadastro de Questionários** no módulo **Atende** permite criar formulários que podem ser enviados aos clientes, por exemplo, como **pesquisas de satisfação** ao concluir um ticket. Essa funcionalidade ajuda a coletar **feedbacks estruturados**, medir a qualidade do atendimento e identificar oportunidades de melhoria nos serviços.

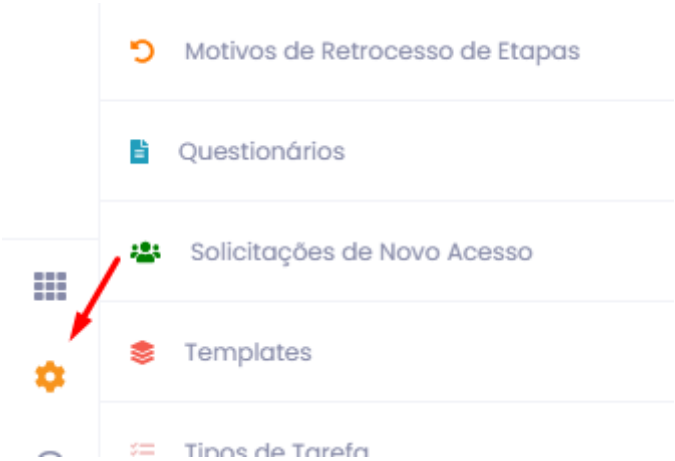
Objetivo

- **Pesquisa de Satisfação:** enviar um questionário automático para o cliente assim que um ticket é finalizado, avaliando itens como qualidade do serviço, prazo de atendimento e resolução do problema.
- **Feedback Interno:** utilizar perguntas personalizadas para analisar a experiência do cliente em diferentes tipos de atendimento.
- **Relatórios de Desempenho:** gerar indicadores para dashboards e relatórios, facilitando a gestão da equipe e a melhoria contínua.

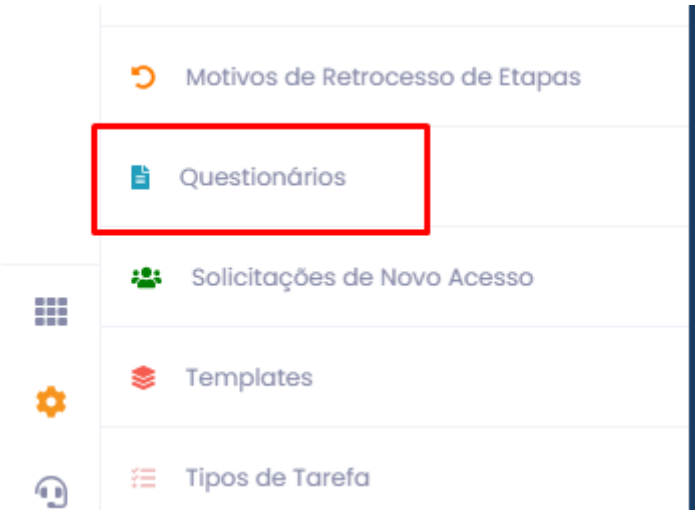
Criação do Questionário

Depois de cadastrar as perguntas:

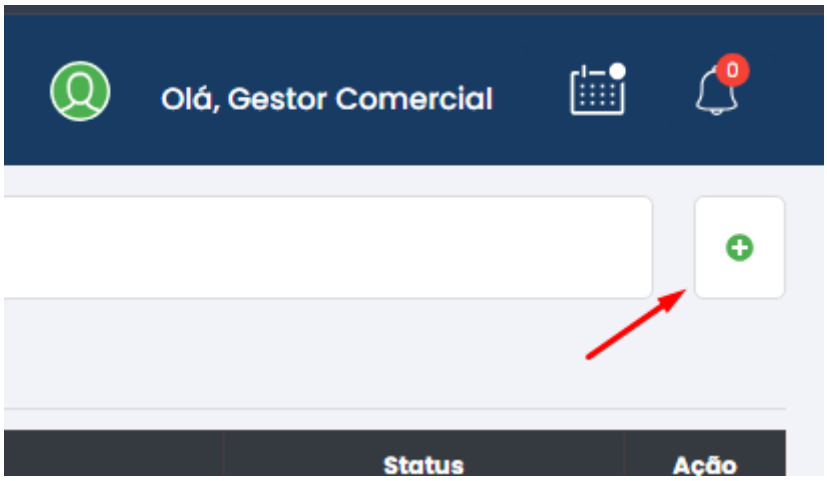
1. Retorne ao **Painel Lateral**.



2. Em **Configurações**, selecione **Questionários**.



3. Clique em **(+)** para criar um novo questionário.



Campos de Cadastro

- **Nome***
  Nome do questionário que será exibido nas listas e relatórios (ex.: “Pesquisa de Satisfação

Pós-Atendimento”).

- **Empreendimentos**
  Permite selecionar um ou mais empreendimentos que receberão este questionário, caso a pesquisa seja direcionada a um público específico.
- **Descrição**
  Campo para descrever o objetivo ou detalhes do questionário, facilitando a identificação futura (ex.: “Avaliação da qualidade do suporte técnico”).
- **Perguntas**
  Lista suspensa para escolher, entre as perguntas previamente cadastradas, quais farão parte do questionário. É possível adicionar várias perguntas em uma mesma pesquisa.

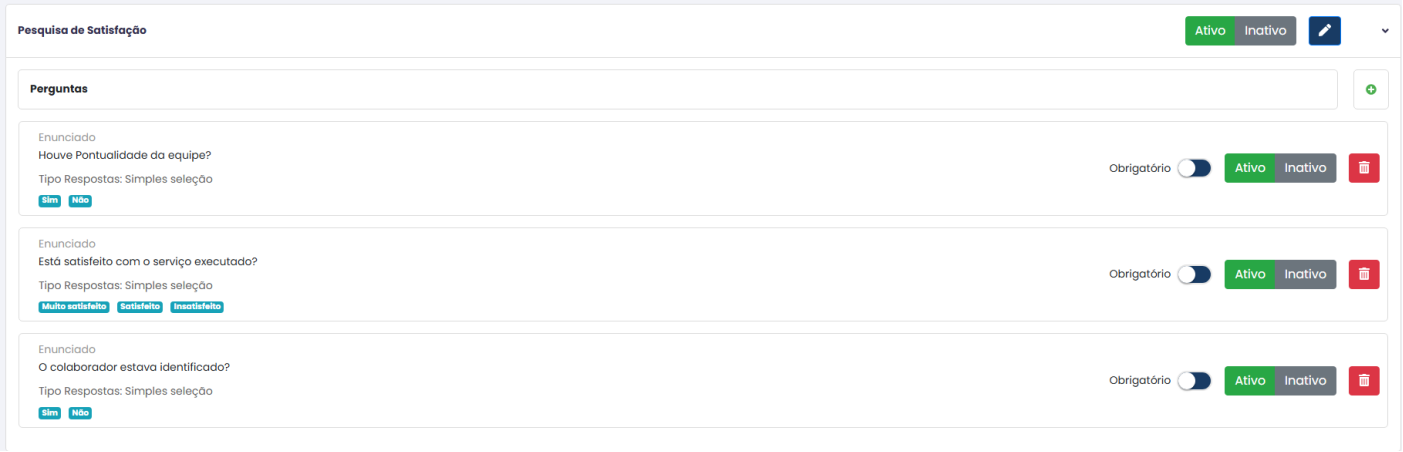
Opções Adicionais

- **Habilitar comentário**
  Ao ativar esta opção, o cliente poderá incluir um comentário livre além das respostas, permitindo feedbacks mais detalhados.
- **Permite o envio pelo corpo do e-mail**
  Quando ativada, possibilita que o questionário seja respondido **diretamente no corpo do e-mail**, sem a necessidade de acessar o portal, facilitando a coleta de respostas.

Ações

- **Salvar**
  Após preencher todos os campos e configurar as opções, clique em **Salvar** para concluir o cadastro.
  O questionário ficará disponível para uso no **módulo Atende**, podendo ser associado à conclusão de tickets ou enviado em campanhas específicas.

Após finalizada a criação ela fica disponível para edição, ativar e inativar, exemplo abaixo



Benefícios

- **Automação:** questionários podem ser configurados para envio automático no momento de conclusão de um ticket.
- **Customização:** cada equipe pode criar perguntas específicas conforme o tipo de atendimento.
- **Análise de Dados:** as respostas ficam armazenadas, permitindo gerar relatórios de satisfação e indicadores de qualidade.

Revision #2
Created 23 September 2025 21:56:03 by Suporte
Updated 26 September 2025 18:37:19 by Suporte