

Checklist — Métricas de Pesquisa de Satisfação

Guia rápido para aplicar as principais métricas (CSAT, NPS, CES, Taxa de Resposta e Retenção/Churn), com perguntas, cálculos, metas sugeridas e ações práticas.

1) CSAT — Customer Satisfaction (satisfação pontual)

Quando usar: medir a satisfação com uma parte específica da experiência (ex.: entrega, suporte, checkout).

Pergunta-padrão: “Quão satisfeito(a) você está com [X]?” (1–5 ou 1–10).

Exemplo prático (Entrega): disparo 24h após o pedido entregue; canal WhatsApp/e-mail; 1 pergunta + comentário.

Cálculo (escala 1–5): CSAT = % de respostas 4 ou 5.

2) NPS — Net Promoter Score (lealdade/indicação)

Quando usar: entender a probabilidade de recomendação da marca/serviço como um todo.

Pergunta-padrão: “De 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar [sua empresa]?” + “Qual o principal motivo da sua nota?”.

Classificação: 0–6 Detratores, 7–8 Neutros, 9–10 Promotores.

Cálculo: NPS = %Promotores – %Detratores (–100 a 100).

3) CES — Customer Effort Score (esforço para resolver)

Quando usar: medir facilidade/dificuldade para resolver um problema, concluir um processo ou obter ajuda.

Pergunta-padrão: “Quão fácil foi resolver [X]?” (1 = muito difícil → 7 = muito fácil).

Exemplo: disparo no encerramento do ticket/chat; medir média do CES e % de notas 6–7.

4) Taxa de resposta (engajamento e representatividade)

Cálculo: Taxa = respostas / convites enviados (ou respostas / público abordado no totem).

Exemplo: 5.000 convites ⇒ 1.150 respostas ⇒ Taxa = 23%.

5) Retenção e Churn (comportamento real)

Definições: Retenção = clientes ativos; Churn = cancelamentos/abandono.

Churn mensal: cancelamentos do mês / base ativa no início do mês. Meta: ≤ 4% (ideal 2–3%).

Métrica	Como medir	Meta base	Observações
NPS	0–10; %Promotores – %Detratores	≥ 40 (bom) · ≥ 60 (excelente)	Varia por setor; foque tendência e compare
CSAT	% de notas 4/5 (escala 1–5)	≥ 85% (bom) · ≥ 90% (ótimo)	Para pontos específicos (entrega, suporte)
CES	Média 1–7 e % de 6–7	Média ≥ 5,8 · %6–7 ≥ 70%	Rastrear por processo (login, troca, atendi
Taxa de resposta	Respostas / Convites	WhatsApp 35–60% · E-mail 15–30% · Totem 20–50%	Disparar logo após o
Churn mensal	Cancelamentos / Base inicial do mês	≤ 4% (ideal 2–3%)	Cruzar por faixa de NPS e motivo para aç

Modelos de mensagem (WhatsApp / E-mail)

Use os espaços entre chaves para personalizar os campos (ex.: {{nome}}, {{pedido}}).

CSAT — Pós-entrega (WhatsApp)

Oi {{nome}}, tudo bem? Seu pedido {{pedido}} foi entregue ontem.

Pode nos dizer **quão satisfeito(a)** você ficou com a entrega? (1 a 5)

■ {{link_csat}}

Leva 30 segundos e ajuda a melhorar sua próxima experiência. Obrigado!

CSAT — Pós-entrega (E-mail)

Assunto: Como foi a entrega do seu pedido {{pedido}}?

Olá {{nome}},

Você pode avaliar **apenas esta entrega?** (1 a 5)

{{link_csat}}

Sua opinião orienta melhorias reais. Obrigado!

NPS — Relacionamento (WhatsApp)

Oi {{nome}}! Em uma escala de 0 a 10, qual a chance de você recomendar a {{empresa}} para um amigo?

■ {{link_nps}}

Se puder, conte o principal motivo da sua nota. Obrigado!

NPS — Relacionamento (E-mail)

Assunto: Queremos ouvir você ■

Olá {{nome}},

De 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar a {{empresa}}?

{{link_nps}}

Se puder, diga o principal motivo da nota. Valeu!

CES — Pós-atendimento (WhatsApp)

Obrigado pelo contato, {{nome}}. Foi **fácil** resolver seu pedido?
(1=muito difícil → 7=muito fácil)

■ {{link_ces}}

Sua resposta ajuda a simplificar nossos processos.

CES — Pós-atendimento (E-mail)

Assunto: Foi fácil resolver?

Olá {{nome}},

Em uma escala de 1 a 7, quão fácil foi resolver sua questão?

{{link_ces}}

Obrigado por nos ajudar a melhorar!

Lembrete amigável (WhatsApp)

Oi {{nome}}, passando para lembrar: sua opinião leva **30s** e melhora sua próxima experiência aqui ■

■ {{link_pesquisa}}

Lembrete amigável (E-mail)

Assunto: Conta pra gente? Leva 30s

Olá {{nome}},

Você consegue responder rapidinho? Sua avaliação faz diferença:

{{link_pesquisa}}

Obrigado!

Prevenção de churn (WhatsApp)

Oi {{nome}}, sentimos que sua experiência não está perfeita.

Podemos ajudar de algum jeito? Temos **planos alternativos** e

um **treinamento curto** que resolve os pontos mais comuns.

Quer que a gente ligue? {{link_agendamento}}

Pós-cancelamento (E-mail curto)

Assunto: Obrigado por ter ficado com a gente

Olá {{nome}},

Respeitamos sua decisão. Pode nos contar o **principal motivo** do cancelamento?

{{link_motivo}}

Isso ajuda melhorias reais e você pode voltar quando quiser ■