FluxoIdeal

MANUAL DA CENTRAL

COMUNICAÇÃO

Pesquisas de *satisfação*

Como montar a pesquisa, decidir quando o convite chega ao paciente, acompanhar os envios e ler os resultados, com média e NPS.



Para **a gestão da clínica** Código **MAN-COM-01** Versão **1.0 · novembro de 2026**

Leitura **8 minutos**

EM RESUMO

Uma pesquisa ativa, um convite por atendimento.

A clínica monta a pesquisa no **Construtor** e deixa uma delas **Ativa**. Quando a médica finaliza um atendimento, a Central agenda o convite para o paciente.

Passado o atraso combinado, o paciente recebe um e-mail com o link, responde pelo celular e a resposta cai em **Resultados**.

Tudo isso fica no menu **Pesquisas**.

A PERGUNTA QUE DECIDE

Você quer mudar o que se pergunta ou quando se pergunta?

O que se pergunta
Construtor: edite a pesquisa ativa ou crie outra e ative.

Quando se pergunta
Configuração: ligue o envio e ajuste o atraso.

NESTE MANUAL

1 Onde ficam as pesquisas
2 Criar uma pesquisa
3 Ativar, editar e excluir
4 Quando o convite sai
5 Acompanhar os envios
6 Ler os resultados
7 Dúvidas frequentes

1 Onde ficam as pesquisas

Menu principal › **Pesquisas**. O submenu traz **Construtor** e **Resultados**. Dentro do módulo, o menu da esquerda mostra também **Envios** e **Configuração**.

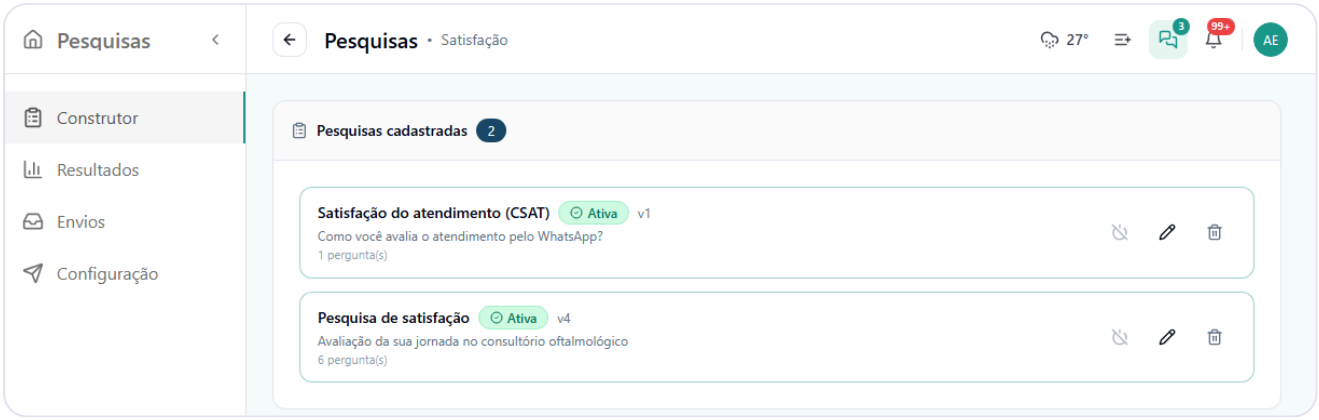


Figura 1. O Construtor: cada pesquisa com o selo Ativa ou Inativa, a versão (v1, v4) e o número de perguntas. À direita, os botões Ativar, Editar e Excluir.

CONSTRUTOR
Cria, edita, ativa e exclui as pesquisas.

RESULTADOS
Média, NPS, contagens e comentários de cada pergunta.

ENVIOS
A fila de convites: agendados, enviados, respondidos e com falha.

CONFIGURAÇÃO
Liga o envio automático e define o atraso após o atendimento.

BOM SABER

Os botões que mudam algo (Nova pesquisa, Ativar, Editar, Excluir, Salvar configuração, Reenviar, Antecipar) aparecem para quem tem o perfil **Administrador**. Os demais perfis com acesso só consultam.

2 Criar uma pesquisa

No Construtor, clique no botão **+** (Nova pesquisa), no canto de baixo, à direita. Abre a janela **Nova pesquisa**.

1. Preencha o **Nome *** (obrigatório) e, se quiser, a **Descrição**. O paciente vê os dois no topo da pesquisa.

2 Escolha o **Anonimato**:

- **Identificada**: a resposta fica ligada ao paciente e aparece na linha do tempo dele.
- **100% anônima**: a resposta não fica ligada a ninguém.
- **Paciente escolhe**: o paciente marca na hora se quer responder anonimamente.

3 Monte as perguntas. A primeira já vem pronta para preencher. Escreva o enunciado, escolha o **Tipo** e deixe **Obrigatória** ligado ou desligado. Para mais perguntas, clique em **Adicionar pergunta**. As setas mudam a ordem; a lixeira tira a pergunta.

4 Abra a aba **Pré-visualização** para ver a pesquisa como o paciente vai ver.

5 Clique em **Criar pesquisa**. Ela nasce **Inativa**: aparece o aviso "Ative-a para começar a coletar respostas".

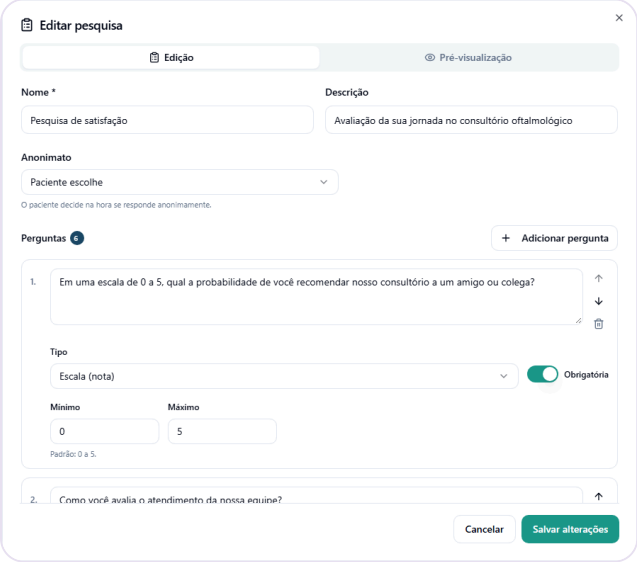


Figura 2. A aba Edição: nome, descrição, anonimato e as perguntas.

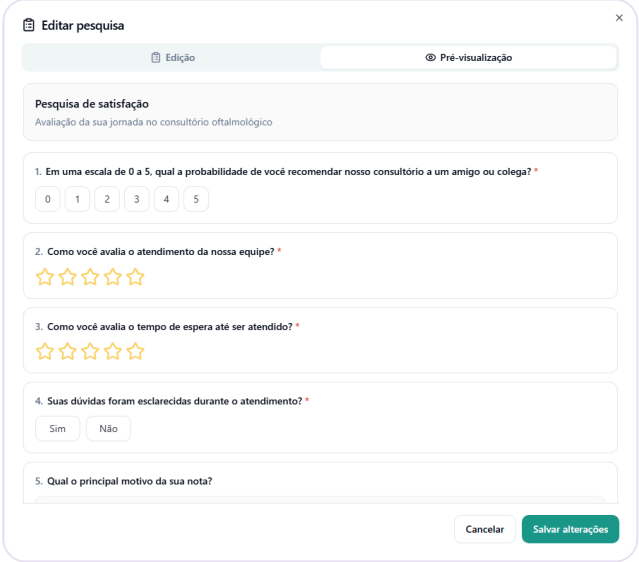


Figura 3. A Pré-visualização: notas de 0 a 5, estrelas, Sim e Não.

TIPO	O PACIENTE RESPONDE COM	O QUE VOCÊ AJUSTA
Escala (nota)	Um número, clicando no botão da nota	Mínimo e Máximo (padrão 0 a 5). Para ter NPS, use de 0 a 10.
Estrelas	De 1 estrela até o máximo	Número de estrelas (padrão 5, no mínimo 2)

TIPO	O PACIENTE RESPONDE COM	O QUE VOCÊ AJUSTA
Likert	Um ponto entre dois extremos com nome	Mínimo, Máximo (padrão 1 a 5) e os rótulos das pontas, como "Discordo totalmente" e "Concordo totalmente"
Sim / Não	Sim ou Não	Nada: as respostas são fixas
Múltipla escolha	Uma opção da lista	As opções (no mínimo 2)
Múltipla escolha (várias respostas)	Uma ou mais opções	As opções (no mínimo 1)
Texto livre	Um comentário escrito	Nada

ATENÇÃO

Pesquisa curta é pesquisa respondida

Poucas perguntas, e só as essenciais como obrigatórias. Um texto livre opcional no fim ("Qual o principal motivo da sua nota?") explica a nota sem cansar o paciente.

3 Ativar, editar e excluir

Ativar. Clique no botão de ligar da pesquisa (o primeiro dos três, à direita). Aparece o aviso **Pesquisa ativada** e ela passa a ser a usada nos próximos convites. A que estava ativa antes, para o mesmo momento de envio, vira **Inativa** sozinha.

Por isso pode haver **duas pesquisas com o selo Ativa**, como na Figura 1: uma vale para o atendimento finalizado e a outra para a avaliação do atendimento por conversa (WhatsApp), quando a clínica usa esse recurso.

Editar. O lápis abre a mesma janela da criação. Ao clicar em `Salvar alterações`, a pesquisa ganha uma nova versão (v2, v3…). Os convites já agendados continuam com as perguntas da hora em que foram criados. As respostas antigas seguem em Resultados, somadas pelo texto da pergunta.

Excluir. A lixeira pede confirmação: "Esta ação não pode ser desfeita". A pesquisa sai da lista e as respostas dela deixam de aparecer em Resultados.

EVITE

- Excluir uma pesquisa que já tem respostas. Para trocar, crie a nova e ative: a antiga fica Inativa e o histórico continua em Resultados.
- Mudar o texto de uma pergunta só para corrigir uma vírgula. Texto novo vira outro cartão em Resultados, separado das respostas antigas.

4 Quando o convite sai

Pesquisas › **Configuração**. Esta tela decide se há envio e quanto tempo depois do atendimento.

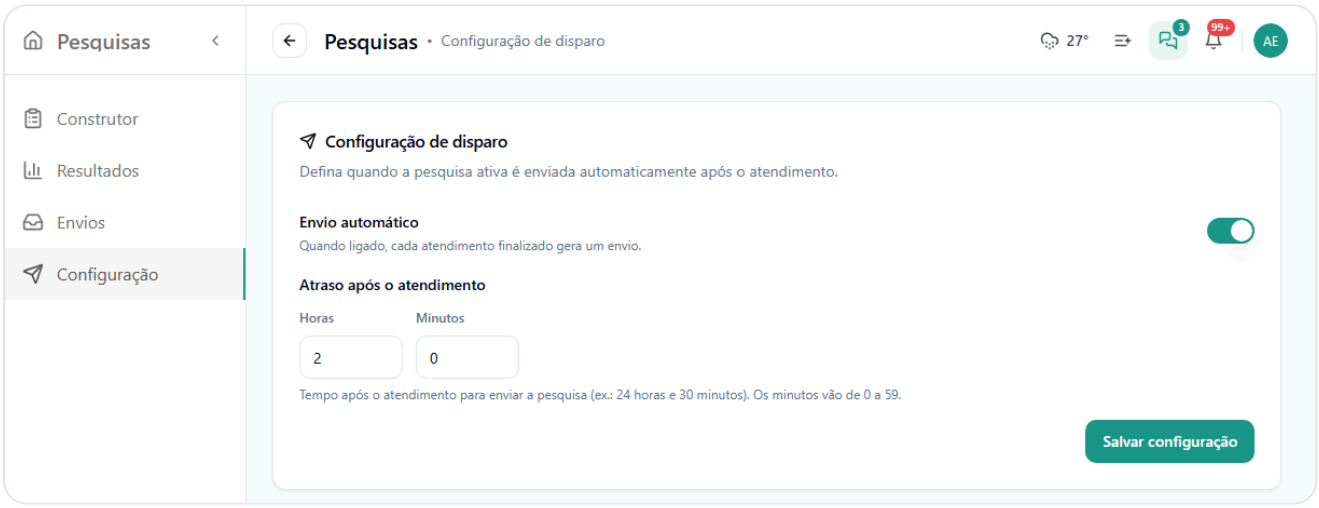


Figura 4. Envio automático ligado e atraso de 2 horas e 0 minutos.

1. Ligue o **Envio automático**. Com ele ligado, cada atendimento finalizado gera um convite.

2. Em **Atraso após o atendimento**, preencha **Horas** e **Minutos** (de 0 a 59). O relógio conta a partir do fim do atendimento.

3. Clique em **Salvar configuração**. Aparece o aviso **Configuração salva**.

Depois disso, o caminho é sempre o mesmo:

- A médica finaliza o atendimento. A Central agenda um convite para o paciente, com a pesquisa ativa, para o horário do fim mais o atraso. É um convite por atendimento.
- Chegada a hora, a Central manda ao paciente um e-mail com o link. A Central confere a fila de tempos em tempos, então o convite pode sair alguns minutos depois do horário exato.
- O paciente abre o link, responde e clica em **Enviar respostas**. Se a pesquisa é do tipo **Paciente escolhe**, ele vê a opção **Responder anonimamente**. O link vale uma resposta só: se abrir de novo, vê "Pesquisa já respondida".

ATENÇÃO

O botão desliga todos os convites

Com o Envio automático desligado, nenhum convite novo é agendado, nem o do atendimento finalizado nem o da conversa. Os atendimentos finalizados nesse período não recebem convite depois, mesmo que você ligue de novo.

5 Acompanhar os envios

Pesquisas › **Envios**. É a fila de convites, do mais novo para o mais antigo.

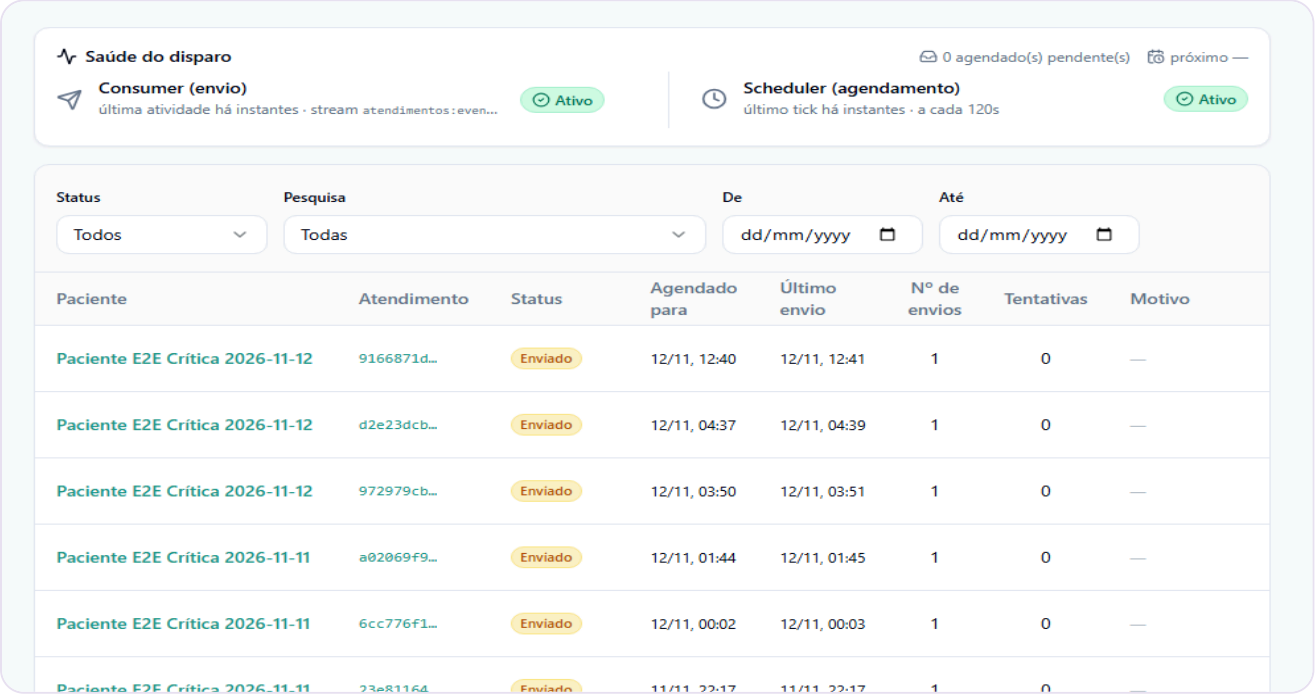


Figura 5. Em cima, a Saúde do disparo. Embaixo, os filtros e a fila: paciente, atendimento, status, horários e contagens.

Saúde do disparo. As duas linhas do quadro mostram se o envio está funcionando. Com as duas em **Ativo** (verde), está tudo certo. **Inativo** (vermelho) quer dizer que os convites estão parados: avise o suporte pelo Feedback (veja o MAN-BAS-04). Ao lado, a contagem de convites agendados que ainda vão sair e o horário do próximo.

Filtros. Status, Pesquisa, De e Até. As datas olham o dia em que o convite entrou na fila. O nome do paciente abre a ficha dele; o código do atendimento abre o atendimento.

STATUS	O QUE QUER DIZER	O QUE DÁ PARA FAZER
Agendado	O convite espera a hora de sair. Se uma tentativa falhar, ele continua aqui, com o motivo, e a Central tenta de novo.	**Antecipar**: manda agora, sem esperar o horário
Enviado	O e-mail saiu e o paciente ainda não respondeu.	**Reenviar**
Respondido	O paciente respondeu. Não é possível reenviar.	Nada
Falha	A Central tentou várias vezes (5, no padrão) e não conseguiu enviar. O motivo aparece na coluna **Motivo**.	**Reenviar**

Nº de envios conta quantas vezes o convite já saiu. **Tentativas** conta as falhas desde o último envio certo.

Antecipar pergunta "Enviar o convite agora?" e mostra o horário agendado; o botão **Enviar agora** manda na hora. **Reenviar** pergunta "Reenviar convite?", mostra quantas vezes ele já saiu e devolve o convite à fila, para sair na próxima conferência.

> EVITE
>
> Reenviar o mesmo convite muitas vezes. A janela mostra quantas vezes ele já saiu justamente para você não incomodar o paciente.

6 Ler os resultados

Pesquisas › **Resultados**. Escolha a **Pesquisa** e, se quiser, filtre por período (**De** e **Até**) e por **Profissional**.

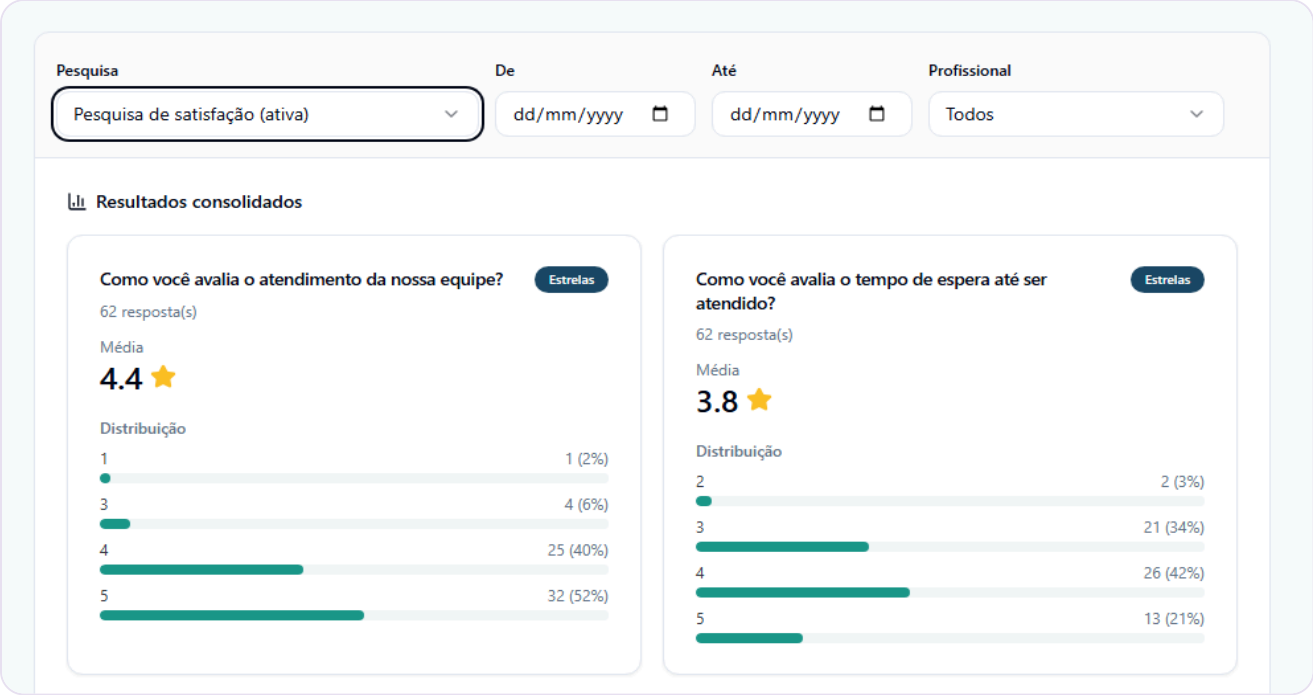


Figura 6. Resultados consolidados: um cartão por pergunta, com o tipo no canto, o total de respostas, a média e a distribuição das notas.

Cada pergunta vira um cartão em **Resultados consolidados**:

- **Estrelas, Escala e Likert:** a **Média** e a **Distribuição**, com quantas respostas e que porcentagem cada nota teve.
- **Sim / Não e Múltipla escolha:** a contagem de cada opção, da mais escolhida para a menos.
- **Texto livre:** a lista dos comentários. É o único lugar onde eles aparecem.

BOM SABER

Como sai o NPS

O NPS aparece no cartão de uma pergunta de **Escala de 0 a 10**, como "o quanto você recomendaria a clínica". Notas 9 e 10 são **Promotores**, 7 e 8 são **Passivos** e de 0 a 6 são **Detratores**. O NPS é a porcentagem de promotores menos a de detratores, de –100 a 100. O número fica verde a partir de 50, amarelo de 0 a 49 e vermelho abaixo de 0. Uma escala de 0 a 5 mostra média, mas não NPS.

Embaixo, em **Respostas individuais**, cada resposta aparece com a data, a versão da pesquisa e o profissional do atendimento. As anônimas levam o selo **Anônima**, sem profissional, e não aparecem na linha do tempo do paciente.

Para ver a satisfação junto com os outros números da clínica, use a aba **Satisfação** do Dashboard.

> ATENÇÃO
>
> O filtro **Até** conta até o começo do dia escolhido. Para incluir as respostas do último dia, ponha em Até o dia seguinte.

7 Dúvidas frequentes

O paciente diz que não recebeu a pesquisa.	Em Envios, procure o nome. Agendado: ainda não deu a hora (use Antecipar se quiser). Enviado: o e-mail saiu; peça para olhar o spam. Falha: veja o Motivo, confira o e-mail na ficha do paciente e use Reenviar. Sem linha nenhuma: o atendimento não foi finalizado ou o Envio automático estava desligado.
Não vejo o botão + nem os botões de editar.	Eles aparecem para o perfil Administrador. Peça a quem administra a clínica.
Apareceu "sem acesso" na tela.	O seu perfil não tem a permissão daquela parte das pesquisas. Os resultados têm permissão própria, separada da lista de pesquisas.
Como paro de mandar pesquisas por um tempo?	Desligue o Envio automático em Configuração e salve. Não há botão para desativar uma pesquisa sem ativar outra.
Mudei as perguntas. As respostas antigas somem?	Não. Elas continuam em Resultados, e cada resposta individual mostra a versão em que foi dada.