

Modelo de pesquisa de satisfação: CES - Esforço do cliente

O CES mede o esforço percebido para resolver uma demanda. Quanto mais fácil for, menor tende a ser o atrito — e isso costuma correlacionar com satisfação e retenção.

Testar gratuitamente

Na binds.co você cria pesquisas com modelos prontos, personaliza perguntas e acompanha resultados em dashboards.

Introdução

Este material é um guia prático com exemplos para você adaptar ao seu contexto. Mantenha a pesquisa curta e com linguagem clara.

- Aplique após um caso concluído (ticket resolvido, pedido finalizado).
- Evite perguntas vagas: amarre ao objetivo (“resolver seu problema”).
- Use labels claros nas extremidades (difícil → fácil).

VERSÃO

v1 • 2026

SITE

binds.co

Exemplos de perguntas

Modelos no padrão visual binds.co (cards com selo e escalas em botões).

CES suporte

PADRÃO

Quão fácil foi resolver seu problema com nosso suporte?

1

2

3

4

5

6

7

Difícil

Fácil

Esforço no processo

OPERAÇÃO

Quão fácil foi concluir o que você precisava hoje?

1

2

3

4

5

6

7

Difícil

Fácil

Detalhe do atrito

ABERTA

O que mais dificultou (ou facilitou) sua experiência?

Perguntas (modelos editáveis)

Use como base e ajuste o texto para sua jornada, canal e público.

Modelo 1 • CES (1–7)

EDITÁVEL

Quão fácil foi resolver seu problema com nosso suporte?

1 2 3 4 5 6 7

Difícil

Fácil

Modelo 2 • Etapa crítica (aberta)

EDITÁVEL

Qual etapa do processo te fez gastar mais esforço?

Modelo 3 • Próximo passo (aberta)

EDITÁVEL

O que podemos simplificar para você não precisar repetir contato?

Quer automatizar a coleta e transformar respostas em ação?

Centralize pesquisas, comentários e indicadores em um fluxo contínuo — com alertas e visões por time/unidade.

[Testar gratuitamente](#)