

Modelo de pesquisa de satisfação: CSAT - Direto ao ponto

O CSAT mede satisfação em um momento específico (geralmente logo após uma interação). Direto ao ponto: rápido de aplicar e ótimo para priorizar ajustes simples no atendimento.

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.

- Mantenha a pergunta alinhada ao evento (ex.: "após o atendimento de hoje").
- Prefira escalas curtas (ex.: 1-5) e labels claros nas extremidades.
- Inclua uma pergunta aberta curta para capturar contexto.

VERSÃO

v1 • 2026

SITE

binds.co

Exemplos de perguntas

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

CSAT atendimento

MAIS USADO

De 1 a 5, quão satisfeito(a) você ficou com o atendimento recebido hoje?

1

2

3

4

5

Muito baixo

Muito alto

Satisfação geral

RÁPIDO

No geral, como você avalia sua experiência com a gente hoje?

1

2

3

4

5

Muito baixo

Muito alto

Motivo

ABERTA

O que mais contribuiu para a sua avaliação?

Perguntas (modelos editáveis)

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

Modelo 1 • CSAT (1–5)

EDITÁVEL

De 1 a 5, quão satisfeito(a) você ficou com o atendimento recebido hoje?

1

2

3

4

5

Muito baixo

Muito alto

Modelo 2 • Avaliação rápida (3 opções)

EDITÁVEL

Como foi seu contato com nosso time hoje?

Ótimo

Ok

Ruim

Modelo 3 • Melhoria (aberta)

EDITÁVEL

O que poderíamos fazer para melhorar sua experiência?

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](#)