



Checklist Prático: Implementando um Sistema de *Feedback Loop* Eficiente

Por que baixar este checklist?

Muitas empresas coletam dados, mas poucas agem sobre eles em tempo real. Este guia foi desenhado pela equipe da SPHINX Brasil para ajudar gestores de CX, RH e Marketing a estruturar um fluxo de *Closed Loop* (Ciclo Fechado).

Use esta lista para auditar seus processos atuais ou para desenhar um novo projeto de monitoramento do zero. O objetivo não é apenas medir a satisfação, mas garantir que nenhuma opinião de cliente ou colaborador fique sem resposta.

FASE 1: Planejamento e Estratégia

Antes de abrir o software, defina as regras do jogo.

Status	Ação	Detalhes Importantes
☐	Definir o Objetivo do Loop	É para retenção de clientes (Churn)? Melhoria de produto? Clima organizacional? Escolha um foco inicial.
☐	Mapear a Jornada	Em qual ponto exato o questionário será disparado? (Ex: 2h após a entrega do produto; 30 dias após contratação).
☐	Definir os KPIs	Qual métrica será o "termômetro"? (NPS, CSAT, CES ou um índice customizado).
☐	Estabelecer Governança	Quem é o "Dono da Ação"? Se um cliente reclamar, quem recebe o alerta? (Vendas, Suporte, CX?).
☐	Definir o SLA (Prazo)	Qual o tempo máximo para entrar em contato com um cliente insatisfeito? (Recomendado: < 24h).

Dica da Sphinx: Não tente abraçar o mundo. Comece com um ponto de contato crítico (ex: Pós-Venda) e expanda depois.



FASE 2: Configuração Técnica e Coleta

Preparando o terreno dentro da plataforma Sphinx.

Status	Ação	Detalhes Importantes
☐	Importação de Base (Metadados)	Garanta que sua base de contatos tenha os dados necessários para a ação (Nome, E-mail, Telefone, ID do Cliente, Gerente Responsável).
☐	Design do Questionário	Mantenha curto. Use lógicas de apresentação para perguntar "Por que?" apenas se necessário.
☐	Configuração de Gatilhos (Triggers)	Defina as regras no software: <i>"Se Nota < 7, então..."</i> .
☐	Parametrização de Links	O link da pesquisa deve ser individualizado para que o sistema saiba <i>quem</i> respondeu sem precisar perguntar o nome novamente.
☐	Teste de Vieses	Rode uma simulação para garantir que as perguntas não induzem a resposta.

FASE 3: Integração e Ação (O "Loop")

Onde a mágica da automação acontece.

Status	Ação	Detalhes Importantes
☐	Configurar Alertas Automáticos	E-mail ou notificação instantânea para o responsável assim que o gatilho for acionado.
☐	Integração de Sistemas (API/Webhooks)	Conectar o Sphinx ao seu CRM, Slack, Teams ou WhatsApp Business.
☐	Script de Tratativa	O que sua equipe deve dizer ao contatar o cliente? Tenha um roteiro pronto para reverter a insatisfação.
☐	Registro do Fechamento	Onde será registrado que o problema foi resolvido? (No próprio Sphinx ou no CRM?).

Precisa de ajuda aqui? A equipe de projetos da SPHINX Brasil pode configurar APIs e Webhooks customizados para sua empresa, garantindo que os dados fluam sem intervenção manual.



FASE 4: Análise e Evolução

Aprendendo com os dados para evitar problemas futuros.

Status	Ação	Detalhes Importantes
☐	Análise de Causa Raiz	Analisar os comentários abertos (Análise Léxica) para entender os motivos estruturais das notas baixas.
☐	Relatório de "Loop Fechado"	Quantos casos foram abertos? Quantos foram resolvidos? Qual o tempo médio de resolução?
☐	Feedback para a Liderança	Apresentar não só a nota (NPS), mas as ações tomadas e o dinheiro "salvo" (clientes recuperados).

Sua pesquisa está gerando trabalho manual ou resultados automáticos?

Implementar um Feedback Loop robusto exige tecnologia de ponta e conhecimento de processos.

O Software Sphinx oferece a robustez necessária para coletas complexas e análises híbridas. Nossa área de projetos garante a operacionalização, integração e automação que seu negócio precisa para rodar tudo isso.

Não sabe por onde começar a integração?

Fale com um consultor da SPHINX Brasil.

(51) 3477-3610

projetos@sphinxbrasil.com

