



## AUTOMOTIVO

## Resultados com binds.co

**2x**mais abordagens de  
pesquisa**400**

centros automotivos

**3**modelos de pesquisa  
(NPS®, mercado,  
clima)

Net Promoter®, NPS®, NPS Prism®, and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld. Net Promoter Score<sup>SM</sup> and Net Promoter System<sup>SM</sup> are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

A rede automotiva substituiu pesquisas por telefone por e-mail e SMS, com tabulação automática e resultados em tempo real.

## Desafio

- Pesquisas por ligação telefônica tinham baixa taxa de resposta, tabulação manual propensa a erros e tratativas de reclamações lentas e caras.
- O Brasil lidera em spam calls, o que prejudicava ainda mais o contato com clientes.

## Solução

- A DPaschoal adotou pesquisas via e-mail e SMS com NPS®, pesquisas de mercado e avaliações de clima organizacional.
- A plataforma SaaS centralizou coleta, análise e atendimento de demandas na mesma ferramenta.

## Resultados

- A quantidade de abordagens foi dobrada e a taxa de respostas aumentou significativamente.
- O monitoramento passou a ser em tempo real, com melhorias organizacionais orientadas à experiência do cliente e acompanhamento mais preciso da jornada.

## Contexto

Hoje nosso case de sucesso apresentará as vantagens de sistemas de pesquisa de avaliação modernos comparados a sistemas tradicionais, os quais estão ficando cada vez mais para trás, considerando o perfil atual do consumidor: conectado e valoriza as tecnologias facilitadoras.

O case de sucesso da DPaschoal serve de exemplo para aqueles que ainda têm dúvidas sobre esse assunto. Simone Branco, membro da ouvidoria da marca, conversou com nossa equipe sobre a otimização do sistema.

Leia e conheça o upgrade que a marca obteve em suas pesquisas.

- Um Pouco Sobre a DPaschoal
- Qual Era o Desafio da DPaschoal Quando Chegou a binds.co?
- A Parceria com a Plataforma binds.co

## Contexto (continuação)

- A Tecnologia a Favor da Produtividade
- Como a binds.co Ajudou a DPaschoal a Melhorar Também os Processos Internos

A DPaschoal é uma empresa de grande porte que está inserida no setor automotivo. Além de vender produtos ao mercado, presta serviços como alinhamento, balanceamento e montagem de pneus.

A empresa ainda promove treinamentos para capacitação de profissionais da área.

Contam com cerca de 400 centros automotivos (próprios e credenciados), 4 supermercados de peças, e-commerces e distribuidores de conhecimento que fornecem cursos.

## Pontos-chave

A adesão à um sistema SaaS com acesso online entregou eficiência e qualidade a todas as etapas do processo de pesquisa.

A DPaschoal agora realiza suas pesquisas através de e-mail e SMS, para entender a opinião de públicos internos e externos, utilizando três modelos de questionários:

- Aproveitam a métrica Net Promoter Score<sup>SM</sup> durante e após a contratação ou compra de serviços e produtos para avaliar a satisfação

### RESUMO

- Migração de ligações para canais digitais (e-mail e SMS).
- NPS®, pesquisa de mercado e clima organizacional unificados.
- Tabulação automática com resultados em tempo real.
- Tratativas de reclamações na mesma plataforma.

- Ocasionalmente colocam em ação pesquisas de mercado , com a finalidade de entender os comportamentos e necessidades do As informações colhidas apresentam as ameaças e oportunidades do mercado, por isso são bastante relevantes para o planejamento de lançamentos de novos produtos e disponibilização de experiências atrativas com a marca.
- Levam em consideração também a satisfação de seus colaboradores e executam avaliações de clima organizacional a fim de ouvi-los.

O projeto da DPaschoal mostra as variedades existentes para o emprego de pesquisas, que seguindo diferentes objetivos e demandas, podem ser muitos.



clientes após atendimento\_dpaschoal

co como recurso tecnológico, a DPaschoal melhorou a produtividade em todo o ciclo de pesquisa , desde a criação dos questionários até o atendimento dos casos dos clientes.

A ferramenta disponibiliza funcionalidades que enriquecem a criação dos questionários e isso fornece possibilidades para a empresa aprimorar suas pesquisas.

Já a quantidade de abordagens foi dobrada e com isso conseguiram aumentar significativamente a taxa de respostas . co e adotados pela DPaschoal entregam aos clientes muita facilidade na hora de responder .

## Impacto

Computando automaticamente e registrando os dados na nuvem, a plataforma proporcionou resultados mais seguros e confiáveis para a empresa .

O monitoramento passou a ser feito em tempo real e a análise das informações tornou-se mais prática . A marca ganhou assertividade na tabulação de resultados.

Para finalizar o ciclo, a empresa tem a opção de atender as demandas e reclamações, vindas a partir das pesquisas, unificando as atividades no mesmo software.

"Gostamos da facilidade de navegação da ferramenta, da customização e oportunidade de criação de pesquisas sazonais sem impacto nas pesquisas já existentes. São recursos importantes os inúmeros tipos de painéis, relatórios, gráficos, rankings e filtros."

**Simone Branco**  
Ouvidoria, DPaschoal



PRÓXIMO CAPÍTULO

# Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

O case da **DPaschoal** mostra o que acontece quando feedback vira gestão. Sua empresa pode escrever o próximo capítulo com a binds.co.

**2x** MAIS ABORDAGENS DE PESQUISA  
com DPaschoal

NPS®

CSAT

CES

CONSULTORIA CX

IA

TEMPO REAL

LGPD

**Consultoria gratuita para o seu  
negócio**

Teste grátis da plataforma binds.co.

**500+**

marcas confiam na  
binds.co

**150k+**

profissionais na  
plataforma

**2015**

pioneiros em CX no  
Brasil

binds.co · hello@binds.co · +55 11 96380-1960 · [quem-somos](#)

Net Promoter®, NPS®, NPS Prism®, and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld. Net Promoter Score<sup>SM</sup> and Net Promoter System<sup>SM</sup> are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

Copyright © 2026 binds.co. Todos os direitos reservados.