



INSTITUIÇÕES

Resultados com binds.co

70→84evolução da nota
NPS®**+14 pts**

crescimento de NPS®

200 milrespostas no 1º
semestre/2022

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 ScoreSM and Net Promoter SystemSM are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

De 30 mil respostas anuais para 200 mil no primeiro semestre de 2022, com tratativas estruturadas em todo o Brasil.

Desafio

- Desde 2012 o Sebrae fazia pesquisas amostrais por telefone e, depois, por e-mail — mas os dados não traziam profundidade nem insights acionáveis.
- Faltava coleta logo após o atendimento e tratativas estruturadas para os problemas detectados.

Solução

- co automatizou a geração diária da base de clientes a partir do sistema Sebrae, com disparo automático de pesquisas NPS® white label por e-mail, widget e outros canais.
- Implementação em nível nacional, com estados visualizando e tratando seus clientes específicos.

Resultados

- NPS® subiu de 70 para 84.
- Volume de respostas passou de 30 mil por ano para 200 mil só no primeiro semestre de 2022.
- Relacionamento e Ouvidoria passaram a trabalhar em parceria nas tratativas de detratores.

Contexto

- co , maior plataforma de monitoramento da satisfação de clientes no Brasil, para implementar um modelo organizado e automatizado de pesquisa de satisfação em território nacional.
- Um ano depois da implementação, o resultado é um aumento de mais de 1000% no retorno de pesquisas de satisfação, áreas de Relacionamento e Ouvidoria engajadas nas tratativas de clientes e 14 pontos a mais em seu NPS® – Net Promoter ScoreSM (métrica utilizada globalmente para medir o nível de fidelidade de clientes).

RESUMO

- Automatização da coleta pós-atendimento em nível nacional.
- Plataforma white label com identidade Sebrae.
- Análise textual e de sentimento com inteligência artificial.
- Parceria entre Relacionamento e Ouvidoria nas tratativas.



- “ Sempre nos preocupamos em ouvir nossos clientes, tanto que desde 2012 realizávamos, anualmente, pesquisas amostrais de satisfação por telefone, de onde extraíamos nosso NPS®.
- Em 2020, mudamos para e-mail e fizemos quatro coletas no ano, mas os dados, muitas vezes, não traziam profundidade nem insights que pudéssemos agregar à jornada dos nossos clientes ”, conta Dênis Pedro Nunes, Mestre em Economia e analista do Sebrae Nacional, que atua na equipe de pesquisa da Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência – UGE, do Sebrae Nacional.

- O maior problema, segundo o analista, era a falta de uma coleta logo após o atendimento, e, principalmente, a realização de tratativas para os problemas detectados.
- co, no ano passado, o processo ganhou novas frentes.
- co, ao referir-se à capacidade da ferramenta de facilmente integrar-se a qualquer sistema vivo, CRM ou ERP, para maximizar e automatizar o fluxo de dados, e personalizar pesquisas, para as quais conta com um dashboard de visão rápida que é atualizado em tempo real, sempre que uma pesquisa é respondida.

Clique aqui para conferir as soluções da binds para Atendimento ao Cliente

Crie sua conta grátis para receber atendimento do nosso time comercial



“ No Sebrae, agora a base de clientes que queremos pesquisar é gerada diariamente, com os atendimentos do dia anterior consolidados no nosso sistema e integrados à plataforma; a partir daí, o disparo das pesquisas passou a ser automático”, conta Nunes.

Apesar da plataforma ser multimétrica e multipesquisa, o Sebrae optou por personalizar pesquisas NPS®, que agora podem ser enviadas por diversos canais, entre eles, e-mail, widget em sites ou aplicativos.

“ E tudo isso pode ser customizado com a própria identidade do Sebrae, pois somos uma plataforma White Label ”, explica Tezotto.

O Sebrae partiu de um volume de pesquisa com 30 mil respostas por ano, quando ainda realizava o acompanhamento de forma manual, para 200 mil respostas recebidas somente no primeiro semestre de 2022, dando mais profundidade aos insights gerados, necessários para oferecer uma melhor experiência para seus clientes.

- “ A automatização também foi muito benéfica para a gente, pois tudo acontece em tempo real.
- Monitoramos nossos índices tanto no painel da plataforma quanto por um power BI interno, que customizamos por meio de cruzamentos importantes para o Sebrae ”, comenta Nunes.
- A solução foi implementada em nível nacional ; todo o sistema Sebrae consegue enxergar um panorama geral de satisfação, mas os estados visualizam e tratam seus clientes específicos.
- Outro ganho foi a possibilidade de tratar diretamente detratores, que culminou em uma parceria entre as áreas de Relacionamento com Cliente e Ouvidoria dentro do sistema Sebrae.
- “ Em todos os estados, as equipes de Relacionamento e Ouvidoria passaram a trabalhar em parceria para acompanhar e dar seguimento às necessidades dos nossos clientes.
- Essa forma mais estruturada de responder e auxiliá-los já tem, inclusive, se refletido no nosso NPS®, que subiu de 70 para 84 ” , comemora o analista.

O Sebrae também tem aproveitado os insights gerados pela plataforma para melhorar os sistemas de cadastro e registro dos seus atendimentos.

“ A gente quer pesquisas cada vez mais completas, então ajustar esse aspecto de sistema é essencial para não termos problemas nas análises futuras ”, diz.

- co, a facilidade de operação da plataforma se destaca, segundo Nunes.
- “ Filtrar nossos interesses, recuperar períodos, modificar o estilo dos gráficos, cores, é tudo muito fácil.
- Mas o grande diferencial está na inteligência artificial aplicada na análise textual e de sentimento.
- Com ela, fica fácil identificar os temas críticos e entender melhor o que acontece com nossos clientes.
- O Sebrae está muito satisfeito com essa parceria, evoluindo cada vez mais junto das nossas equipes de ouvidoria e relacionamento ”, finaliza.

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada que, desde 1972, promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável de pequenos negócios em todos os estados brasileiros.

Contexto

Além da sede nacional, em Brasília, a instituição conta com mais de 800 pontos de atendimento pelo Brasil, onde são oferecidos cursos, seminários, consultorias e assistência técnica para pequenos negócios de todos os setores.

“Filtrar nossos interesses, recuperar períodos, modificar o estilo dos gráficos, cores, é tudo muito fácil. O grande diferencial está na inteligência artificial aplicada na análise textual e de sentimento.”

Dênis Pedro Nunes
Analista, Sebrae Nacional



70 → 84

PRÓXIMO CAPÍTULO

Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

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

70 → 84 EVOLUÇÃO DA NOTA NPS®
com Sebrae

NPS®

CSAT

CES

CONSULTORIA CX

IA

TEMPO REAL

LCPD

**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 ScoreSM and Net Promoter SystemSM are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

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

binds.co

SUCCESS CASE

[binds.co/clientes/](#)