



SERVIÇOS

Resultados com binds.co

NPS®Relacional +
Transacional**CSAT + CES**métricas
complementares**24h**dashboard em tempo
real

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.

Pioneira em pagamento automático ampliou de NPS® Relacional para NPS® Transacional, CSAT e CES em todo o ciclo B2C.

Desafio

- O Sem Parar realizava pesquisas de lealdade de forma ampla, mas a plataforma anterior limitava disparos, não permitia randomizar perguntas condicionais, nem personalizar questionários com a identidade da marca.
- Com apenas NPS® Relacional, não alcançava visão completa da satisfação em cada ponto de contato.

Solução

- co, por indicação interna, ofereceu plataforma white label customizável, multimétrica e multipesquisa.
- O Sem Parar passou a aplicar NPS® Relacional, NPS® Transacional, CSAT e CES com frequências diárias, semanais, quinzenais, mensais ou trimestrais em todo o ciclo B2C.

Resultados

- Mais voz aos clientes de forma organizada, com método e recorrência.
- A empresa combina pesquisas com variáveis internas para mapear oportunidades de melhoria, traçar ações estratégicas e operacionais, e identificar alarmes críticos na jornada.
- Transformação cultural com estratégia 'cliente no centro'.

Contexto

co, maior plataforma de monitoramento da experiência de clientes do país, para ganhar clareza na jornada dos seus clientes e gerar insights estratégicos para amparar ações de Customer Success.

- A empresa, que antes realizava pesquisas de lealdade e satisfação de maneira mais ampla e em oportunidades em contatos transacionais.
- Sua principal queixa, no entanto, era sobre a limitação no número de disparos e a impossibilidade de randomizar perguntas, condicionando-as à resposta anterior do cliente pesquisado.
- Além disso, a plataforma utilizada não permitia personalizar os questionários enviados com a identidade e nome do Sem Parar; e quando pesquisavam apenas o NPS® Relacional, não conseguiam alcançar um olhar mais completo da satisfação de seus clientes nos pontos de contato de cada jornada.

co por uma indicação interna; realizaram um disparo teste, para avaliar a ferramenta, e observaram sua flexibilidade adaptabilidade às necessidades específicas do Sem Parar, que permite ouvir, adaptar e aplicar na prática todos os pontos levantados como essenciais.

- Implantação de sucesso
- Mais voz aos clientes
- Sobre a binds.co

Contexto (continuação)

Resolvendo uma de suas principais queixas, a empresa personalizou o sistema com sua identidade visual, já que a plataforma é White Label e de fácil customização; ainda, foi possível realizar melhorias incrementais para atender algumas necessidades particulares.

co é multimétrica e multipesquisa, o Sem Parar, além de explorar de forma mais ampla sua principal métrica de acompanhamento de satisfação, o NPS® Relacional, aproveitou para personalizar pesquisas de NPS® Transacional, CSAT e CES.

As métricas, juntas, oferecem uma visão micro das jornadas e oportunidades.

RESUMO

- Plataforma white label com identidade Sem Parar.
- NPS® Relacional, Transacional, CSAT e CES combinados.
- Pesquisas com frequência definida por objetivo.
- Mapeamento de alarmes críticos na jornada do cliente.

O cenário anterior

Elas são aplicadas em todo o ciclo de relacionamento com o cliente B2C, com parceiros de negócio e em novas frentes estratégicas que a empresa vem desenvolvendo.

Impacto

Todos os resultados são exibidos em tempo real no dashboard de visão rápida da ferramenta sempre que uma pesquisa é respondida – e estão à disposição de todos os colaboradores 24h por dia.

- Agora, o Sem Parar deu mais voz aos seus clientes, e isso aconteceu de forma organizada, com método e recorrência.
- co, o Sem Parar passou a combinar as informações de pesquisas a variáveis internas, a fim de mapear oportunidades de melhoria nas jornadas e no relacionamento com os clientes.
- Passaram a traçar ações em todos os níveis estratégicos e tático-operacionais.
- E mais: conseguiram mapear alarmes críticos dentro da jornada, essencial para prevenção de crises.
- co, ter uma gigante do segmento, como a Sem Parar, atestando nossa capacidade de proporcionar meios efetivos para que as companhias melhorem suas relações com seus clientes é extremamente gratificante.
- E nosso olhar é exatamente esse: que processos conseguimos automatizar para gerar informações que propiciem transformações nesse relacionamento?

Impacto (continuação)

co garantiu disponibilidade de informações para a empresa toda (já que não há limite para quantidade de usuários na plataforma), adaptabilidade às suas necessidades e ampliação do escopo de pesquisa, já que, agora, contam com suporte para realizar mais e melhores pesquisas, com foco claro naqueles que realmente importam: seus clientes.

O Sem Parar também sente que houve uma transformação no negócio após a utilização da plataforma, especialmente por conta do desdobramento de ações e estratégias de melhoria desde sua implementação.

A plataforma e seus insights têm promovido ainda uma mudança cultural importante e a favor da estratégia 'cliente no centro' na companhia.

Implementação

- co é uma startup de tecnologia de dados responsável pela maior plataforma de monitoramento da experiência de clientes no Brasil.
- Fundada em 2015, já enviou mais de 180 milhões de pesquisas de satisfação e experiência de relacionamento com marcas, em 22 idiomas, para 5 continentes.
- Sua plataforma homônima, White Label, multimétrica, multipesquisa e 100% SaaS, mapeia a jornada de clientes de ponta a ponta em todos os setores da economia, tabulando e gerando gráficos e insights em tempo real.
- co atende empresas como Itaú, BTG Pactual, Elo, Bayer, TOTVS, Sem Parar, Vivo, Oi, SEBRAE, DPaschoal, Unimed, Grupo UOL, Europ Assistance, Americanet, Uniodonto e Danone, entre outras.

PRÓXIMO CAPÍTULO

Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

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

NPS® RELACIONAL + TRANSACIONAL
com Sem Parar

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 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.