

Prefeitura de Tarumã aumenta 21 pontos de NPS com ajuda da binds.co



SETOR PÚBLICO

Resultados com binds.co

62→83

evolução da nota
NPS®

+21 pts

crescimento de NPS®

**Por
secretaria**

pesquisas individuais

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.

A prefeitura automatizou pesquisas pós-atendimento e passou a tomar decisões com base em dados reais dos moradores.

Desafio

- Pesquisas semestrais via WhatsApp e Wi-Fi público geravam avaliações imprecisas — muitas vezes de cidadãos que não haviam utilizado o serviço.
- Relatórios demorados e cálculo manual do NPS® impediam acompanhamento em tempo real e o diagnóstico das causas de insatisfação.

Solução

- co automatizou o envio de pesquisas logo após o atendimento ao cidadão.
- Cada secretaria passou a ter questionários individuais — na Educação, por exemplo, pais e alunos avaliam bimestralmente desde o ensino até a alimentação escolar.

Resultados

- O NPS® subiu de 62 para 83 pontos, um aumento de 21 pontos.
- Taxas de resposta cresceram, análises tornaram-se confiáveis e a gestão ganhou transparência e proximidade com os cidadãos.

Contexto

co para automatizar seus processos de medição de satisfação, resolver problemas identificados nas secretarias e compreender de forma mais clara a percepção dos moradores sobre os serviços municipais.

Antes da parceria, a Prefeitura utilizava diferentes métodos para aplicar as pesquisas variando canais e momentos de coleta, mas enfrentava dificuldades em obter resultados consistentes.

Isso tornava as análises imprecisas e impedia a identificação efetiva das reais necessidades da população.

A solução foi ideal para gerenciar pesquisas automatizadas e fortalecer a metodologia de NPS® (Net Promoter ScoreSM) já aplicada pela gestão.

Contexto

Anteriormente, a Prefeitura de Tarumã realizava pesquisas semestrais por meio de formulários digitais, distribuídos por disparos no WhatsApp e links em pontos de Wi-Fi público.

O processo, no entanto, enfrentava entraves significativos.

- Como explica Silmara Beraldo, assessora de planejamento estratégico: "Recebíamos avaliações de cidadãos que nem sempre haviam utilizado o serviço.
- Além disso, um morador atendido em uma data específica só tinha a oportunidade de avaliar o serviço meses depois.

A métrica adotada inicialmente era uma média ponderada, seguida pelo cálculo manual do NPS®. Essa forma de trabalho tornava os relatórios demorados e dificultava o acompanhamento dos indicadores em tempo real.

Contexto (continuação)

Além da complexidade em coletar e interpretar as informações, a Prefeitura não conseguia identificar com clareza quais serviços apresentavam falhas e quais eram as dores mais críticas dos usuários.

"Também não tínhamos segurança se a experiência relatada estava, de fato, relacionada ao serviço avaliado", completa Silmara.

co uma aliada para automatizar o envio de pesquisas logo após o atendimento ao cidadão e acompanhar os resultados em tempo real.

A capacidade da plataforma de gerar insights imediatos e apoiar decisões estratégicas foi essencial para a escolha.

RESUMO

- Pesquisas automatizadas pós-atendimento por secretaria.
- Diagnóstico preciso das dores da população.
- Investimentos direcionados com base em dados reais.
- Gestão pública centrada no cidadão.

Contexto (continuação)

A ferramenta permitiu à Prefeitura aproximar-se mais dos cidadãos , tornando o processo de escuta contínuo e inteligente.

Hoje, as pesquisas são aplicadas individualmente por secretaria, avaliando desde o atendimento até aspectos como limpeza e organização dos espaços públicos.

“Na Educação, por exemplo, o questionário é realizado bimestralmente, permitindo que pais e alunos avaliem desde o ensino até a alimentação escolar”, explica Silmara.

co, Tarumã alcançou avanços expressivos: o processo de coleta foi automatizado , as taxas de resposta cresceram e as análises tornaram-se mais confiáveis e rápidas.

Contexto

Além de elevar a precisão das informações, a plataforma fortaleceu a transparência e a proximidade entre Prefeitura e cidadãos , permitindo uma gestão mais proativa e estratégica.

O impacto é visível: a nota de NPS® subiu de 62 para 83 pontos , representando um aumento de 21 pontos e refletindo o salto na qualidade dos serviços públicos.

Silmara destaca: “Hoje temos uma visão clara das principais dores da população.

co , é motivo de orgulho ver uma administração pública que escuta de verdade seus cidadãos e utiliza dados de forma estratégica.

A Prefeitura de Tarumã é um exemplo de como a tecnologia pode aproximar a gestão das pessoas e promover melhorias contínuas nos serviços públicos.

co é uma startup de tecnologia especializada em dados e experiência do cliente.

Desde 2015, opera a maior plataforma de monitoramento de CX (Customer Experience) do Brasil, já tendo enviado mais de 250 milhões de pesquisas em 22 idiomas e 5 continentes.

Impacto

Sua solução white label , 100% SaaS e multimétrica, permite que empresas de todos os setores colem, tabulem e analisem feedbacks em tempo real.

co atende mais de 500 clientes , incluindo nomes como Itaú, BTG Pactual, Bayer, Sem Parar, Unimed, DPaschoal, SEBRAE, Vivo, Oi, Grupo UOL e Danone.

“Hoje temos uma visão clara das principais dores da população. Isso nos permite planejar ações específicas e direcionar investimentos de forma estratégica, com base em dados reais.”

Silmara Beraldo

Assessora de Planejamento Estratégico, Prefeitura de Tarumã

62 → 83

PRÓXIMO CAPÍTULO

Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

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

62 → 83 EVOLUÇÃO DA NOTA NPS®
com Prefeitura de Tarumã

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.

binds.co

SUCCESS CASE

[binds.co/clientes/](#)