



SAÚDE

Resultados com binds.co

+17 pts

crescimento de NPS®

+17 pts

no Índice CSAT

40+pontos de contato
mapeados

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 cooperativa mapeou mais de 40 pontos de contato da jornada do beneficiário e passou a analisar sentimentos com inteligência artificial.

Desafio

- A Unimed CG utilizava outra plataforma com análises limitadas a poucos pontos de contato.
- Mapear a jornada completa — com mais de 40 pontos distintos e diversas personas — e promover mudança cultural para colocar o cliente no centro das decisões eram os principais desafios.

Solução

- co trouxe autonomia para gerenciar pesquisas, facilidade de uso sem limitação de usuários e inteligência artificial para análise de sentimentos.
- Pesquisas passaram a cobrir todas as interações com beneficiários, com canais e estratégias adaptadas para cada tipo de serviço.

Resultados

- A Unimed CG aumentou 17 pontos no NPS® e 17 pontos percentuais no Índice CSAT.
- Maior assertividade na identificação de expectativas e dores, otimização de processos internos e análise de sentimentos com IA como diferencial estratégico.

Contexto

- A Unimed Campo Grande, que faz parte da rede Unimed, referência em saúde suplementar no Brasil, é reconhecida por seu compromisso com a qualidade, inovação e cuidado com as pessoas.
- co uma aliada estratégica para dar um passo importante rumo à centralidade do cliente e à excelência na experiência.

O cenário anterior

Antes da chegada da Binds, a Unimed Campo Grande utilizava outra plataforma de pesquisa.

No entanto, as análises eram limitadas a poucos pontos de contato e ofereciam uma visão muito generalista da satisfação dos clientes.

A percepção sobre a experiência era pouco aprofundada, dificultando a identificação de falhas específicas e de oportunidades reais de melhoria.

“Uma das principais dificuldades foi a extensão e a complexidade do mapeamento completo da jornada do cliente, que engloba mais de 40 pontos de contato distintos e suas respectivas personas.

O cenário anterior (continuação)

” Comenta Jodnir Encina, do time de Customer Experience da Unimed CG.

Em palavras do cliente

A primeira dificuldade estava relacionada à própria estrutura da jornada do cliente. Mapear todos os pontos de contato e compreender as diversas personas envolvidas era um trabalho minucioso e desafiador.

O segundo desafio, ainda mais sensível, estava ligado à cultura organizacional: era necessário promover uma mudança de mentalidade, colocando o cliente no centro das decisões.

Para isso, todas as áreas precisavam entender como suas ações impactavam diretamente na percepção dos beneficiários.

Implementação

Esses dois fatores combinados criavam um cenário de baixa visibilidade e pouca assertividade na tomada de decisões relacionadas à

RESUMO

- Mapeamento de mais de 40 pontos de contato da jornada.
- Análise de sentimentos com inteligência artificial.
- Pesquisas em todas as interações com beneficiários.
- Cultura organizacional centrada no cliente.

A indicação da binds surgiu por meio da equipe de Experiência do Cliente e a equipe Serviços Digitais, que teve contato com a solução em outra unidade da rede Unimed.

A escolha pela plataforma foi impulsionada por pontos estratégicos:

- A autonomia para gerenciar pesquisas e coletar feedback de forma simples e rápida.
- A facilidade de uso, sem limitações de usuários, promovendo maior colaboração interna.
- A presença de inteligência artificial para análise de sentimentos, o que trouxe profundidade e precisão às leituras feitas a partir dos dados coletados.

Implementação (continuação)

A Unimed Campo Grande entendeu que a binds poderia fazer mais do que captar respostas: ela ajudaria a transformar a voz do cliente em ações práticas e relevantes.

A cooperativa implementou a plataforma de forma abrangente, utilizando pesquisas de satisfação em todas as interações com os clientes.

A partir desse novo modelo, passou a coletar dados em tempo real e a analisar com mais profundidade os sentimentos e percepções de seus pacientes.

De acordo com Jodnir "A autonomia na análise de dados nos proporciona, com sua interface intuitiva e acessível a todos, transforma o feedback da plataforma BINDS em insights acionáveis.

Implementação (continuação)

A equipe também passou a ter mais agilidade na criação e personalização das pesquisas, com canais de distribuição variados e estratégias adaptadas para cada tipo de serviço, o que elevou consideravelmente a taxa de resposta e a qualidade dos dados coletados.

Além disso, a diversidade de canais e métodos para os clientes aderirem às pesquisas é crucial. Essa flexibilidade garante maior alcance e taxa de resposta, facilitando o engajamento do público.

Com o apoio da Binds, a Unimed Campo Grande vivencia uma verdadeira transformação em sua gestão da experiência.

A principal conquista foi a maior assertividade na identificação das expectativas e das dores do cliente, o que permitiu à cooperativa focar seus esforços em ações que realmente fazem diferença.

Implementação (continuação)

Além disso, indicadores como satisfação, Recomendação e esforço (NPS®/CSAT/CES) do cliente apresentaram melhorias consistentes.

A plataforma também foi essencial para otimizar processos internos e recuperar a percepção de valor e qualidade por parte dos beneficiários.

A análise de sentimentos com inteligência artificial passou a ser um diferencial, permitindo um olhar mais humano, estratégico e completo sobre as manifestações dos clientes.

De acordo com Jodnir, a precisão da binds "permitiu não apenas otimizar processos e serviços, mas também restaurar e fortalecer a percepção de valor e qualidade dos atendimentos e em todo o negócio da Unimed CG".

Implementação (continuação)

Além disso, as ferramentas da binds permitiram focar onde realmente importava para o negócio e gerar um impacto positivo e tangível.

Para a Unimed, a experiência do cliente é prioridade

Impacto

Hoje, com a Binds como parceira, a Unimed Campo Grande fortaleceu ainda mais seu compromisso com a qualidade no atendimento e com a escuta ativa de seus clientes.

A experiência deixou de ser um conceito abstrato e passou a ser uma métrica estratégica, monitorada em tempo real e integrada ao dia a dia da operação.

Implementação

Com todas as transformações e melhorias realizadas nos processos e o monitoramento constante de mais de 40 pontos de contato com o cliente, a Unimed CG aumentou 17 pontos no seu NPS® e também, 17 pontos percentuais no Índice CSAT de Satisfação.

Em palavras do cliente

A jornada continua, mas agora com dados precisos, decisões mais inteligentes e uma cultura cada vez mais centrada no cliente.

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 200 milhões de pesquisas de satisfação e experiência de relacionamento com marcas, em 22 idiomas, para 5 continentes.

Impacto

- Sua plataforma homônima, White Label, multimétrica, multi pesquisa 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 BTG Pactual, Elo, Bayer, Sem Parar, Vivo, Oi, SEBRAE, DPaschoal, Unimed, Grupo UOL, Europ Assistance, Jadlog, Danone, entre outras.

"A autonomia na análise de dados nos proporciona, com sua interface intuitiva e acessível a todos, transformar o feedback da plataforma BINDS em insights acionáveis."

Jodnir Encina

Customer Experience, Unimed Campo Grande

+17 pt

PRÓXIMO CAPÍTULO

Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

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

+17 pts CRESCIMENTO DE NPS®
com Unimed Campo Grande

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/](#)