



Como a inteligência de dados

FACILITIES

Resultados com binds.co

90%

da carteira monitorada

80%

taxa média de
resposta

3

momentos na jornada
(Onboarding, CSAT,
NPS®)

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.

Com mais de 35 anos de atuação, a empresa centralizou feedbacks e passou a monitorar 90% da carteira com taxa média de resposta de 80%.

Desafio

- Com o crescimento da base de clientes e a diversidade de contratos atendidos, acompanhar a jornada do cliente de forma estruturada tornou-se um desafio.
- Embora a proximidade com os clientes fizesse parte da cultura, faltavam indicadores estruturados de satisfação e lealdade, baixa visibilidade da evolução da experiência ao longo do tempo e dificuldade para consolidar informações em escala.

Solução

- Co para monitorar a experiência de forma contínua, com pesquisas de onboarding na implantação, CSAT trimestral e NPS® semestral.
- A plataforma centralizou coleta automatizada, consolidação em tempo real, gestão de atendimentos vinculados às avaliações e segmentação por etiquetas e filtros.

Resultados

- Hoje 90% da carteira é monitorada pela plataforma, com taxa média de resposta de 80%.
- A empresa passou a antecipar riscos de churn com relatório de estabilidade contratual, agir preventivamente com base em indicadores, integrar Relacionamento, Operações, RH, Implantação e liderança estratégica, e fortalecer uma cultura orientada a dados.

Contexto

Há mais de 35 anos, a Guima Consecos atua em diversos segmentos, como Indústrias, Educação, Condomínios e Saúde, construindo relações duradouras com seus clientes por meio de uma gestão pautada na proximidade, na excelência operacional e na busca constante por melhorias.

- Com uma cultura voltada para a escuta ativa e a evolução contínua, a empresa sempre valorizou os feedbacks recebidos de seus clientes como uma importante fonte de aprendizado e aperfeiçoamento.
- No entanto, à medida que sua atuação se expandia e sua carteira se tornava cada vez mais diversificada, surgiu a necessidade de estruturar essas informações de forma mais estratégica, transformando percepções em dados, tendências e oportunidades de ação.

O objetivo não era apenas acompanhar a satisfação dos clientes, mas ampliar a capacidade de compreender suas necessidades, identificar oportunidades de melhoria e atuar de forma cada vez mais preventiva e assertiva.

Foi nesse contexto que a Guima contou com a binds .

Contexto (continuação)

Com a implantação da plataforma, os feedbacks passaram a ser centralizados, organizados e acompanhados de maneira estruturada, proporcionando uma visão mais ampla da experiência dos clientes e apoiando a tomada de decisões em diferentes áreas da empresa.

Em palavras do cliente

Com o crescimento da base de clientes e a diversidade de contratos atendidos, acompanhar a jornada do cliente de forma estruturada tornou-se um desafio cada vez maior.

Embora a proximidade com os clientes sempre fizesse parte da cultura da empresa, a ausência de uma visão consolidada dos dados dificultava a identificação de tendências, padrões de comportamento e oportunidades de atuação preventiva em toda a carteira.

Os principais desafios estavam relacionados a:

- Ausência de indicadores estruturados sobre satisfação e lealdade dos clientes;

RESUMO

- Onboarding, CSAT trimestral e NPS® semestral ao longo da jornada.
- 90% da carteira monitorada com 80% de taxa média de resposta.
- Relatório de estabilidade contratual para antecipar riscos de churn.
- Dados integrados entre Relacionamento, Operações, RH e Implantação.

- Dificuldade para consolidar informações em escala e transformá-las em inteligência para o negócio.

Em palavras do cliente (continuação)

“Faltava uma forma estruturada de acompanhar como os clientes percebiam a evolução dos serviços ao longo do tempo. Não tínhamos um termômetro consolidado da operação”, comenta Ana Fontes.

Além disso, o acelerado crescimento da empresa tornava o acompanhamento manual cada vez mais complexo.

A plataforma da binds surgiu para consolidar informações, organizar os dados e proporcionar uma visão clara da percepção dos clientes.

A adoção da binds marcou um importante avanço na estruturação da área de Relacionamento da Guima Consecos.

Em palavras do cliente (continuação)

A partir da plataforma, a empresa passou a monitorar a experiência do cliente de forma contínua e estruturada, com diferentes pontos de coleta ao longo da jornada:

- Onboarding (implantação): avaliação da experiência inicial de integração;
- CSAT trimestral: acompanhamento contínuo da satisfação;
- NPS® semestral: medição da lealdade e percepção da marca.

Além disso, a plataforma passou a centralizar:

- Coleta automatizada de feedbacks;
- Consolidação de dados em tempo real;
- Gestão de atendimentos vinculados às avaliações;

Em palavras do cliente (continuação)

- Segmentação por etiquetas e filtros.

“O que mais chamou atenção foi a facilidade de usar e interpretar os dados. A informação passou a ser acessível para apoiar a tomada de decisão”, afirma Ana.

Implementação

Com a implementação da binds, a experiência acumulada ao longo dos anos passou a ser complementada por indicadores estruturados e acompanhados continuamente.

- 90% da carteira é monitorada pela plataforma
- A taxa média de resposta alcança 80%

Esse volume de informações trouxe um novo nível de previsibilidade para a operação.

Impacto

“Muitos pontos que percebíamos no dia a dia passaram a ser comprovados pelos dados. A plataforma transformou percepção em evidência”, destaca Ana Fontes.

A aba de atendimentos tornou-se uma das funcionalidades mais utilizadas, permitindo centralizar os retornos aos clientes diretamente nos apontamentos realizados.

Com isso, toda a comunicação passou a ficar organizada em um único ambiente, facilitando o acompanhamento das respostas e a gestão dos planos de ação.

Contexto

Outro destaque foi o uso das tags, que trouxe mais agilidade para segmentar informações e analisar grupos específicos de clientes de forma prática e estratégica.

Impacto

A empresa passou a identificar sinais de insatisfação antes que se transformassem em problemas críticos.

Como resultado, foi criado um relatório de estabilidade contratual que cruza indicadores de experiência com informações operacionais.

“Hoje conseguimos agir antes que um problema evolua para uma situação crítica. Isso muda completamente a lógica do relacionamento”, afirma Ana.

Os insights obtidos passaram a orientar decisões concretas, como:

Impacto (continuação)

- Criação de calendários de treinamento com base nas principais fricções;
- Ajustes operacionais em contratos específicos;
- Atuação preventiva em clientes com sinais de atenção.

“Em alguns casos, os indicadores mostravam que algo precisava de atenção antes mesmo de o cliente formalizar qualquer insatisfação. Conseguimos agir preventivamente”, conta Ana.

A criação do relatório de estabilidade contratual permitiu cruzar os dados das pesquisas com outras informações estratégicas da operação, oferecendo uma visão mais clara sobre o nível de estabilidade de cada cliente.

Com esse acompanhamento, tornou-se possível identificar sinais de risco na retenção de clientes de forma antecipada, apoiando decisões mais rápidas e assertivas para fortalecer o relacionamento e reduzir possíveis perdas.

Impacto (continuação)

Os dados deixaram de ser exclusivos do atendimento e passaram a apoiar toda a organização:

- Relacionamento
- Operações
- RH
- Implantação
- Liderança estratégica

“As informações passaram a circular mais. Hoje elas chegam até o nível estratégico da empresa”, destaca Ana.

Impacto (continuação)

Fortalecimento da cultura orientada a dados

A empresa evoluiu de um acompanhamento descentralizado para uma gestão estruturada e contínua da experiência do cliente.

Mais do que gerar indicadores, a plataforma contribuiu para fortalecer uma cultura orientada a dados, permitindo que diferentes áreas utilizassem informações confiáveis para apoiar decisões e priorizar iniciativas.

Para a Guima Consecos, a binds vai além da coleta de feedbacks.

Impacto (continuação)

O principal diferencial percebido está na capacidade de organizar informações, dar visibilidade aos dados e facilitar o acompanhamento da experiência dos clientes ao longo da jornada.

Como em qualquer processo de transformação, a adoção da plataforma trouxe desafios iniciais.

Com equipes distribuídas em diferentes estados, foi necessário construir gradualmente o hábito de utilização e engajar os usuários no novo modelo de acompanhamento.

Com o tempo, o uso da plataforma se expandiu e hoje outras áreas, como RH e Implantação, também utilizam os dados para acompanhar resultados e apoiar suas decisões.

Impacto (continuação)

Outro benefício importante foi a capacidade de validar percepções operacionais por meio de indicadores concretos, trazendo mais segurança para a priorização de ações.

Principais benefícios percebidos pela operação:

- Informações centralizadas em um único ambiente;
- Facilidade para acompanhar resultados e feedbacks;
- Visão mais clara da jornada do cliente;
- Maior integração entre as áreas;
- Apoio à priorização de decisões;
- Identificação mais rápida de oportunidades de melhoria.

Impacto (continuação)

Segundo Ana, sem a plataforma, grande parte do acompanhamento de taxas de resposta, disparos e consolidação de informações dependeria de controles paralelos em planilhas, tornando o processo mais lento e menos eficiente.

Além disso, a empresa perderia uma importante fonte de dados para acompanhamento de indicadores, metas e auditorias de qualidade.

A trajetória da Guima Conseco demonstra como empresas que já possuem uma cultura de relacionamento podem potencializar seus resultados ao transformar feedbacks em inteligência de dados.

Implementação

Com o apoio da binds, a companhia ganhou mais visibilidade sobre a jornada dos clientes, estruturou indicadores de experiência e ampliou sua capacidade de atuar de forma preventiva e estratégica.

Mais do que medir satisfação, a plataforma passou a apoiar decisões, fortalecer a integração entre áreas e gerar insumos para a melhoria contínua das operações.

- Antecipar possíveis riscos na retenção de clientes
- Priorizar ações com base em dados
- Acompanhar a evolução da satisfação dos clientes
- Avaliar o impacto das melhorias implementadas

Implementação (continuação)

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 350 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, Sem Parar, DPaschoal, Unimed, Grupo UOL, Europ Assistance, Uniodonto e Danone, entre outras.

"Sem dados, fica muito difícil saber o que priorizar. A plataforma ajuda a entender o que realmente precisa ser feito e se as ações estão funcionando."

Ana Fontes

Relacionamento, Guima Conseco



90%

PRÓXIMO CAPÍTULO

Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

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

90% DA CARTEIRA MONITORADA
com Guima Conseco

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/casos-de-sucesso/