

binds.co

Experiência do Cliente no Brasil

Como diferentes setores performam e o que isso revela sobre maturidade, competitividade e crescimento.

1° Trimestre 2026

Por que CX virou variável de negócio

Nos últimos anos, experiência do cliente deixou de ser uma disciplina operacional para torna-se uma variável direta de competitividade.

Em mercados cada vez mais homogêneos em preço, produto e distribuição, a diferença entre crescer ou perder espaço está, muitas vezes, na forma como as empresas constroem e sustentam suas relações com consumidores.

binds.co



Mais do que atender bem, é preciso:

- reduzir fricções
- criar previsibilidade
- gerar confiança ao longo da jornada

E isso não acontece de forma homogênea entre setores da economia brasileira.

Antes, o que é **experiência do cliente?**

A experiência do cliente não é um indicador único. Ela é resultado da combinação de três dimensões fundamentais:

Satisfação (CSAT) → percepção imediata da experiência

Lealdade (NPS) → disposição de recomendar

Esforço (CES) → facilidade na jornada

O problema é que, historicamente, **empresas analisam essas métricas de forma isolada**, e isso leva a interpretações incompletas.

Um setor pode, por exemplo, apresentar satisfação acima de 70%, mas manter NPS abaixo de 50 pontos; ou seja, clientes satisfeitos, mas não engajados o suficiente para recomendar.

É nesse contexto que surge o **EX Score, indicador cunhado pela binds.co** e que permite avaliar a experiência de forma integrada, e, principalmente, comparável entre setores.

binds.co

O que os dados **revelam sobre o Brasil**

Um levantamento da binds.co, com base em dados de mais de 860 empresas, revela um cenário claro:

A experiência do cliente varia significativamente entre setores.

E essa variação está diretamente ligada ao nível de maturidade operacional.

binds.co

A experiência do cliente não é uma métrica uniforme.

Sua performance oscila drasticamente entre os diversos **setores da economia**.

Mais do que isso, essa variação não é aleatória, mas sim um reflexo direto e inequívoco do grau de **maturidade operacional que cada organização** alcançou.

Em outras palavras, a **excelência em CX é um espelho da eficiência e sofisticação dos processos internos**, revelando que a capacidade de encantar o cliente está intrinsecamente ligada à capacidade de operar com maestria.

O setor de Beleza e Estética lidera o benchmark com:



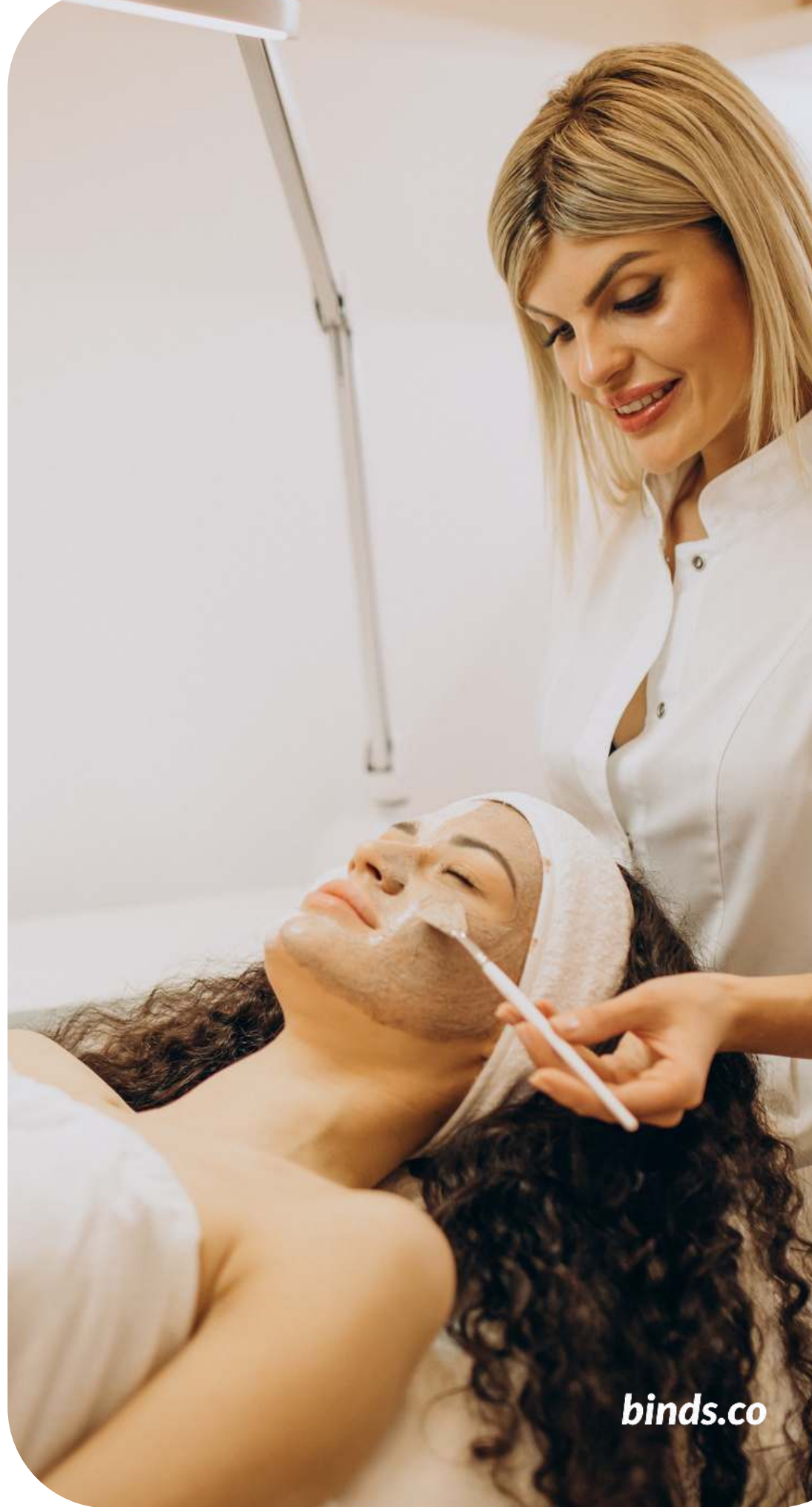
NPS de 56 pontos



CSAT de 86%



CES de 74%





Na sequência, o setor de saúde:



CSAT de 71%



CES de 73%

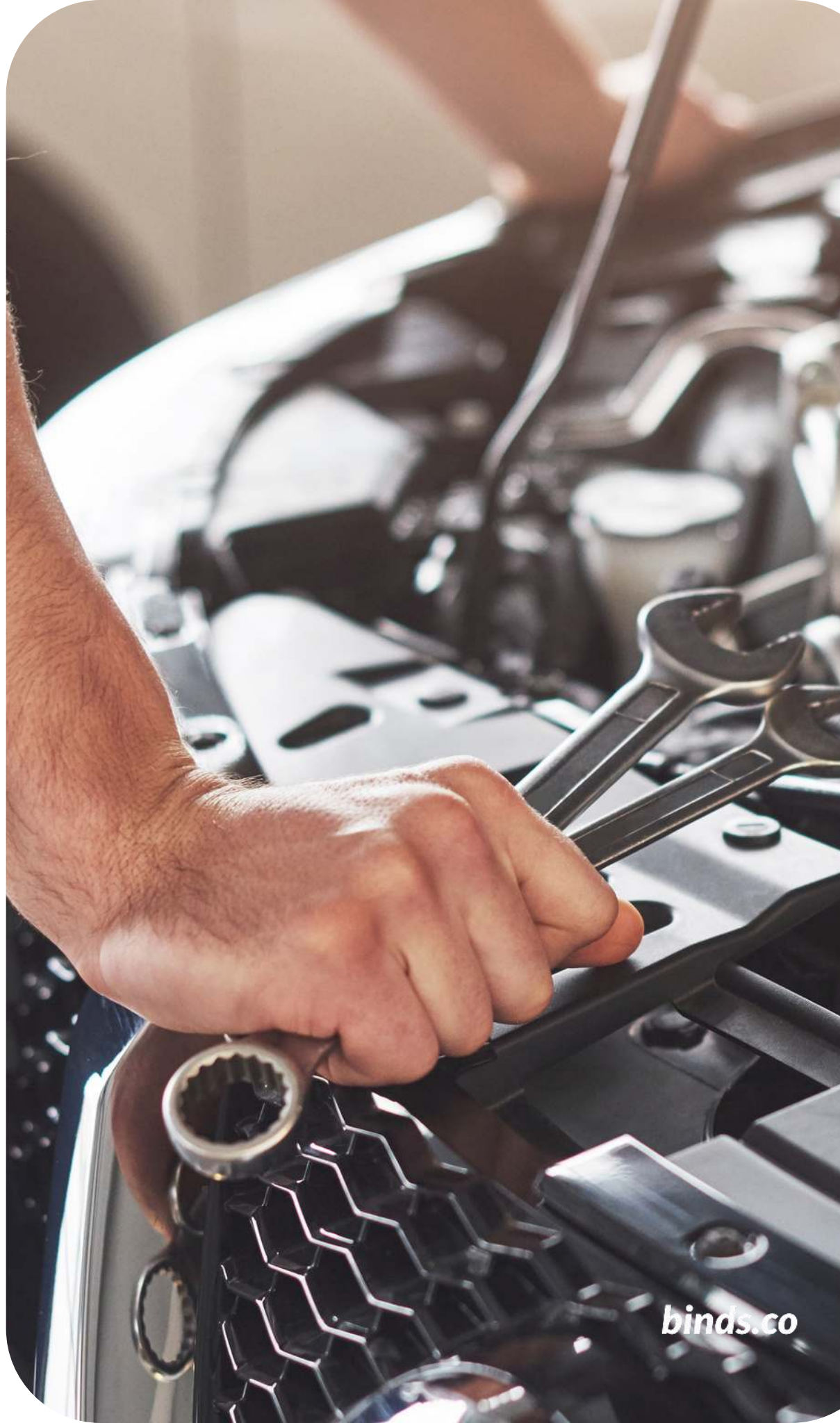
E ainda, o setor automotivo, combinando:



NPS de 53 pontos



CES de 69%



O meio do caminho: **setores em transição**

Contudo, em uma análise mais aprofundada, observa-se que alguns setores, apesar de uma performance aparentemente mediana, revelam evidências contundentes de um desalinhamento interno profundo, comprometendo sua capacidade de ascender à excelência e de sustentar a competitividade a longo prazo.

Logística

CSAT de 72%, mas CES de 65%. Aqui, a satisfação existe, mas o esforço ainda é percebido.

Alimentação e Educação

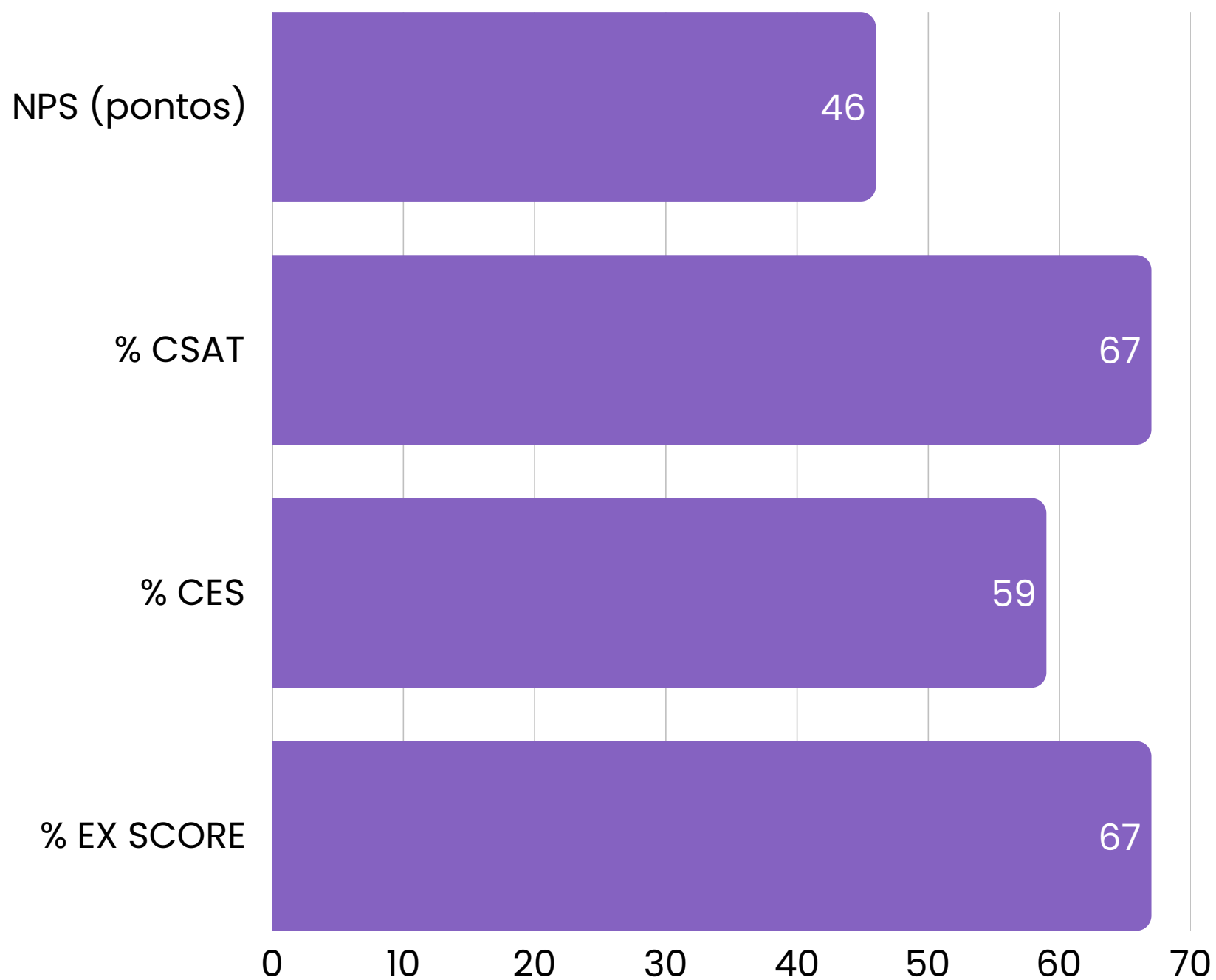
Alimentação e Educação apresentam CES de 67% nos dois setores, indicando desafios semelhantes na redução de esforço ao longo da jornada.

Onde estão as maiores oportunidades

Nos setores com menor equilíbrio, o problema não é ausência de satisfação, é inconsistência.

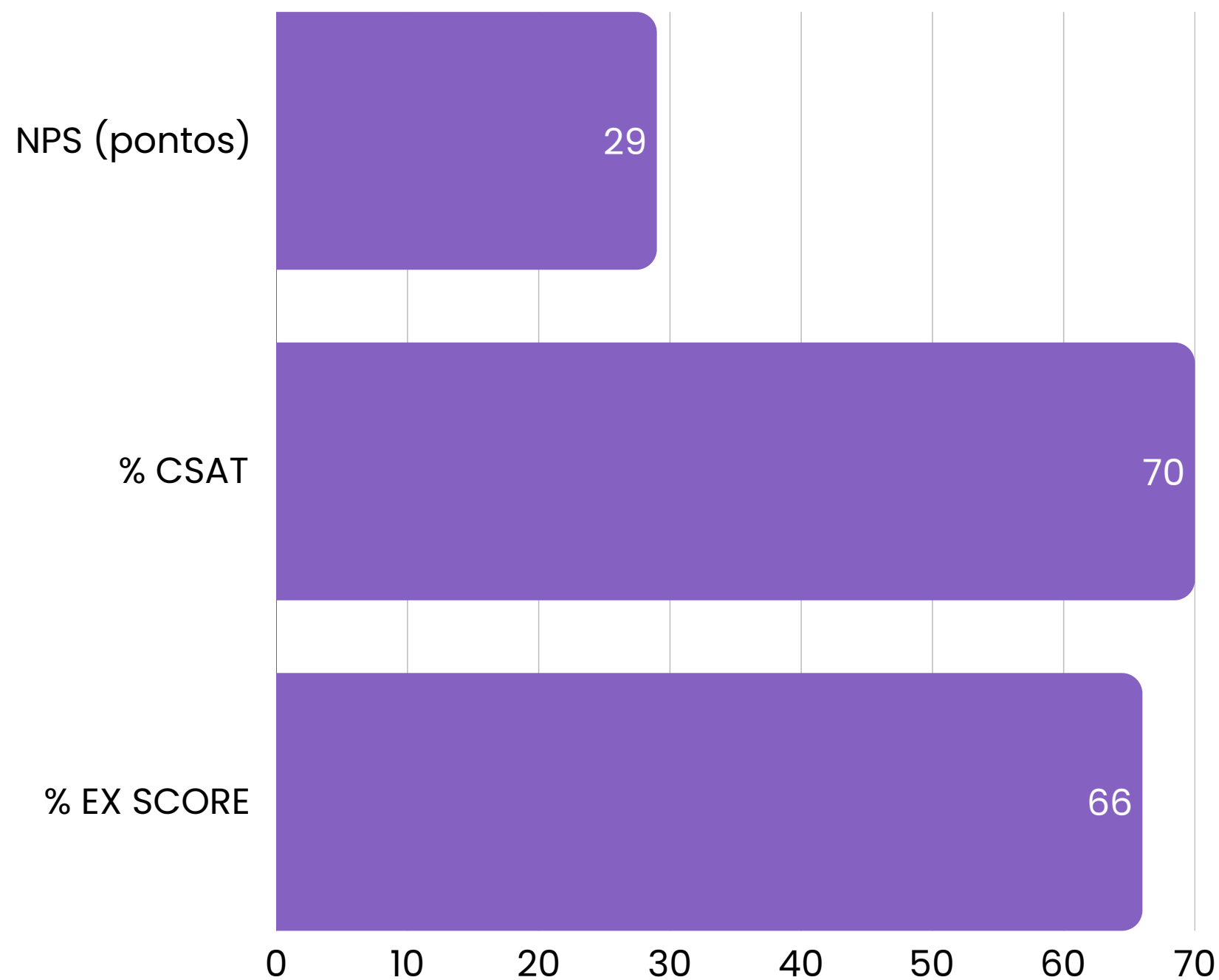
Bancos

A experiência existe, mas ainda é complexa.



Consultoria

Alta satisfação pontual, baixa lealdade.



O que explica essas diferenças entre setores

Não se trata de uma mera variação, mas de uma diferença fundamental na arquitetura estratégica e operacional que sustenta a interação com o consumidor.

Setores que ascendem à vanguarda da excelência em experiência do cliente não o fazem por acaso; eles compartilham pilares estratégicos inegociáveis que definem sua superioridade:

Integração Omnicanal Sistêmica

A experiência transcende a linearidade de um ponto de contato isolado.

Nestes setores, a jornada é orquestrada como um ecossistema coeso, onde cada interação, independentemente do canal, é parte integrante de uma narrativa fluida e contínua, garantindo que o cliente seja reconhecido e atendido de forma consistente em qualquer interface.



Processos Estruturados e Otimizados

A improvisação cede lugar à previsibilidade estratégica.

A excelência é forjada em processos meticulosamente desenhados e rigorosamente executados, que minimizam fricções, otimizam recursos e garantem uma entrega de valor consistente, elevando a confiança e a satisfação do cliente a patamares superiores.



Governança de Dados Orientada à Decisão

A experiência não é apenas entregue, mas incessantemente aprimorada.

O uso estratégico de dados não se limita à coleta, mas se estende à análise preditiva e prescritiva, permitindo que as decisões sejam informadas por insights em tempo real, antecipando necessidades e personalizando a jornada de forma proativa.





Em contrapartida, setores que persistem em lacunas relevantes na experiência do cliente tendem a exibir fragilidades estruturais que impactam na sua evolução:

Jornadas Fragmentadas e Desconexas:

A ausência de uma visão holística resulta em experiências pontuais e inconsistentes, onde cada interação é um recuo, e a percepção do cliente é de descontinuidade e esforço desnecessário.

Baixa Integração entre departamentos:

Os silos organizacionais das áreas impede a colaboração fluida, gerando atritos internos que se manifestam como falhas na jornada do cliente, comprometendo a agilidade e a capacidade de resposta da organização.

O papel do esforço na fidelização

Um dos achados mais relevantes do benchmark é o impacto do esforço.

Este achado é corroborado por dados globais de alta relevância.

De acordo com o Gartner, a experiência de **alto esforço é o maior detrator da fidelidade: 96%** dos clientes que enfrentam jornadas complexas e desgastantes tornam-se desleais, enquanto apenas 9% daqueles que desfrutam de interações fluidas e de baixo esforço apresentam o mesmo comportamento.

Setores com CES acima de 70% **tendem a apresentar maior estabilidade** nos demais indicadores.



Portanto, a redução da fricção **não é apenas uma melhoria de processo**; é um imperativo estratégico.

Empresas que falham em simplificar a vida do cliente estão, na prática, **financiando a migração da sua base para a concorrência**.

Reduzir o esforço é, em última análise, o caminho mais curto e seguro para blindar a receita e consolidar uma vantagem competitiva inabalável.



binds.co

**Fidelização não é
construída apenas
com satisfação, mas
com facilidade**

Reduzir o esforço significa

Menos etapas

Menos retrabalho

Menos dependência de atendimento

E isso impacta diretamente na retenção,
percepção de valor e lifetime value

Leitura de mercado: o que está por trás de cada setor

Para além dos números, há fatores estruturais que ajudam a explicar os resultados.

Beleza e Estética

Mercado em expansão no Brasil (um dos maiores do mundo), com forte componente relacional e personalização, o que favorece experiência consistente.

Saúde

Crescimento impulsionado por digitalização e telemedicina, mas ainda com desafios estruturais, o que explica o bom desempenho, mas não liderança.

Automotivo

Transformação do modelo tradicional para serviços (manutenção, assinatura, mobilidade), exigindo maior foco em jornada.

Logística

Pressionada pelo e-commerce, evoluiu rápido, mas ainda enfrenta desafios de última milha, refletidos no esforço.

Varejo

Altamente competitivo, com margens apertadas e foco histórico em preço; experiência ainda é desigual.

Bancos

Em transição acelerada com fintechs e digitalização, mas carregando legados que aumentam a complexidade da jornada.

Experiência como infraestrutura de crescimento

Assim como a tecnologia e os dados, a excelência em CX não é mais um "bom ter", mas **um pilar que sustenta diretamente o crescimento** sustentável, a retenção de clientes e a eficiência operacional.

É essa infraestrutura robusta que, cada vez mais, **distingue as empresas que escalam com consistência** e agilidade daquelas que enfrentam atrito e estagnação em seu desenvolvimento.

Descubra como a binds oferece a infraestrutura completa para você coletar, analisar e agir sobre o feedback dos seus clientes em tempo real, impulsionando resultados concretos.

Pronto para construir uma infraestrutura de CX que impulsiona o seu crescimento?

Quer um **relatório completo** do seu segmento?

Com a **Binds Insights**, você obtém uma **visão completa da experiência do cliente do seu segmento**. Você conta com informações estratégicas e dados específicos do seu mercado. Dessa forma, você direciona suas iniciativas de CX e entende como aplicar a meta para o seu time interno e como elaborar planos de ação mais eficientes.

binds.co

Fale com o nosso time aqui

Acesse [binds Insights - Dados e Análise de Experiência do Cliente | binds.co](#) e entenda mais sobre a metodologia.