

# UX RESEARCH PESQUISA

PROJETO  
CONSÓRCIO



# PROPÓSITO

O estudo visa conhecer o quanto as pessoas conhecem, falam e se interessam por Consórcio.

**PLANEJAMENTO**

# STRATEGY

	1	2	3
<b>Method</b>	Entrevista	Questionário Online	Entrevista
<b>Recrutamento</b>	Guerrilha	Divulgação do link no Whasapp	Base
<b>Requisito da amostra</b>	Aleatório	Aleatório	Abandonaram o processo
<b>Type Research</b>	Qualitativa	Quantitativa	Qualitativa
<b>Type of Method</b>	Atitudinal		
<b>Context of Use</b>	Sem e com o serviço		Sem o serviço

# ENTREVISTA E PESQUISA ONLINE COMO OCORREU?

A Entrevista e Pesquisa Online tinham o **mesmo objetivo**.

A **entrevista** teve maior enfoque nos entregadores de apps de serviço de entrega (hipoteticamente seriam clientes potenciais). Já a **pesquisa online**, embora a amostragem tenha ocorrido de forma aleatória, casualmente direcionou para um grupo com características semelhantes (Nível de instrução elevado).

Portanto as 2 amostras não representam o "mar aberto como um todo", ou seja, não podemos **generalizar os dados**, todavia foi possível extrair dados relevantes, assim como a construção de alguns personas.

**EXECUÇÃO**

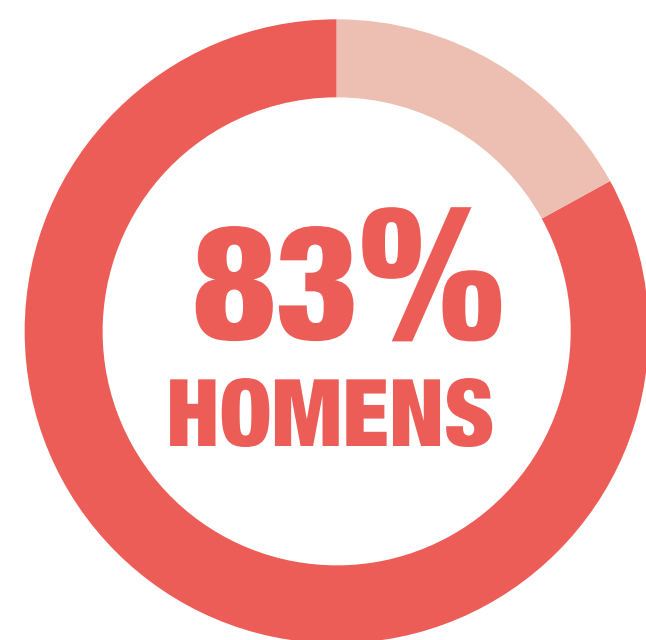


# ABORDAGEM 1

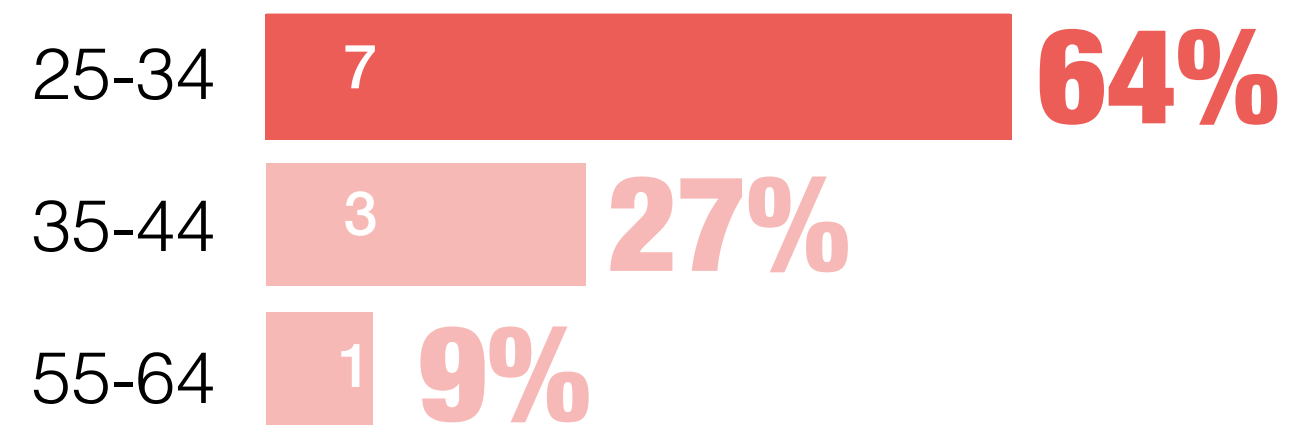
## ALEATÓRIO

<b>Number</b>	11 participantes
<b>Method</b>	Entrevista Presencial
<b>Goal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nivel de conhecimento do produto</li><li>• Forma que foi impactado com o produto</li><li>• Nível de Interesse com o produto</li></ul>

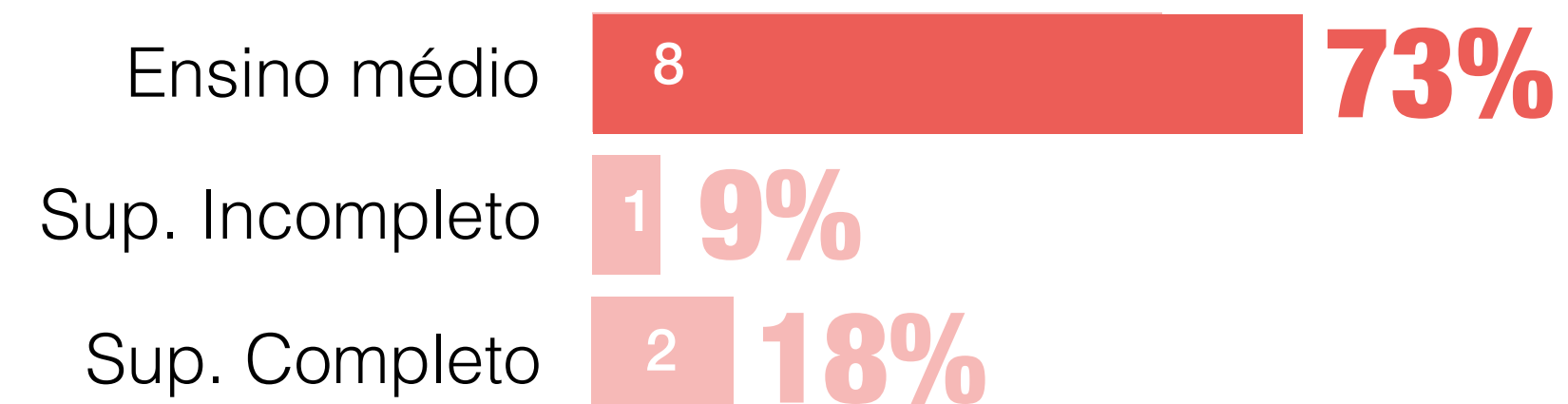




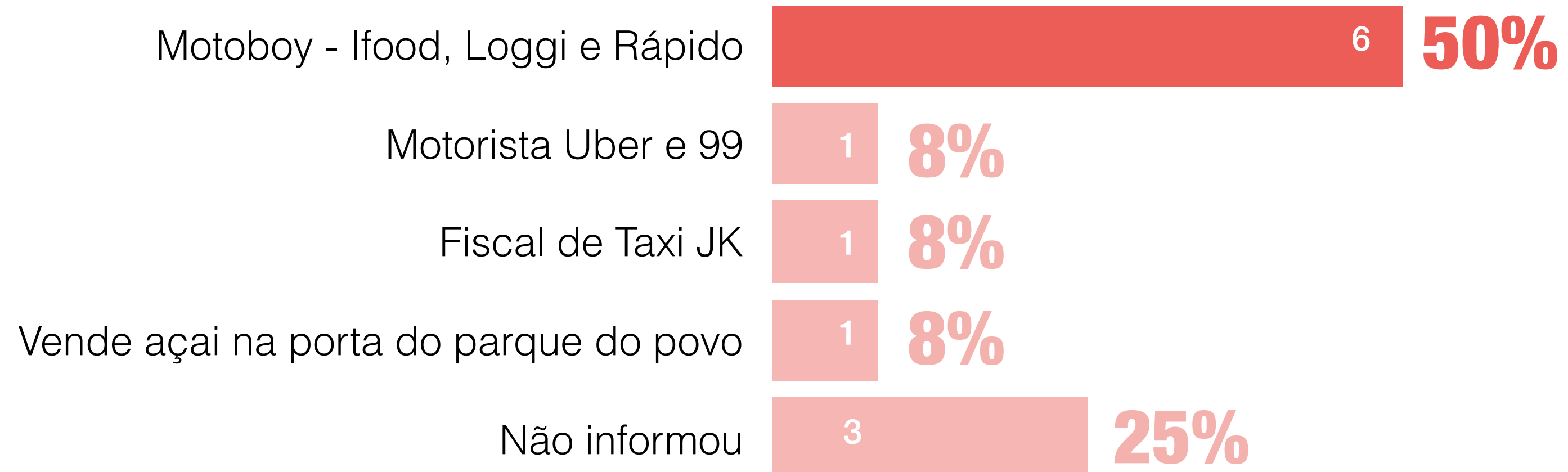
### Faixa etária



### Escolaridade



### Ocupação







# CLAUDIONEI

**Ocupação:** Motociclista Entregador Happi, Uber eats e Logg

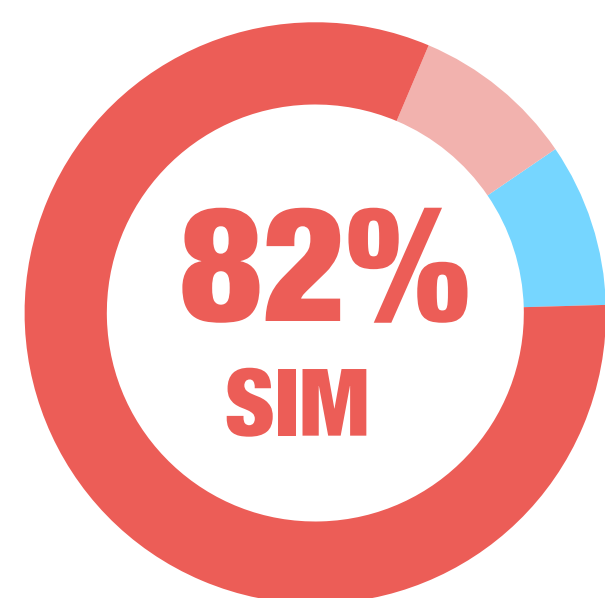
**Idade:** 30 anos

**Escolaridade:** Ensino Médio

*"Meu sonho é comprar minha casinha utilizando um Consórcio"*

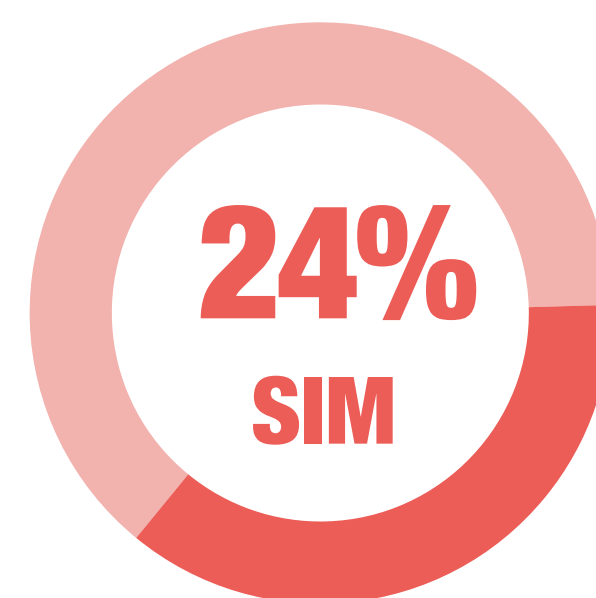
**CONHECIMENTO DO PRODUTO**

**Sabe o que é consórcio?**



- Sim
- Não
- Mais ou menos

**Já fez algum consórcio?**



- Sim
- Não

## CONHECIMENTO DO PRODUTO

### O que seria consórcio? Como funciona? Fale um pouco...

- Acreditam ser um **tipo** de Investimento com tem juros baixos.
- Embora não entendam muito bem, utilizam com frequência a expressão “**Lance**”, o mesmo ocorre para os “**Grupos**”.
- **Não mencionam** muito sobre o **sorteio** mensal, e sim sobre o **Lance**.
- Um deles foi na **Honda** obter informação para fazer o consórcio, no entanto **preferiu** comprar **a vista**, além de ter dinheiro para pagar a vista precisava da moto para trabalhar.
- Dois dos participantes, estão **receosos** com Consórcio pois já levaram **golpe** e tiveram que entrar n justiça.
- Um deles disse que já fez 3 vezes e antes pesquisa no **Reclame Aqui** e outros canais, para saber qual o melhor.
- Acreditam que o Consórcio sai **mais em conta** do que financiar .
- Um deles disse que é interessante ter uma **carta de crédito**, com ela se financia um imóvel: "*Basta ser contemplado, mas aí vc vai ter que pagar o consórcio e o empréstimo*" (Entender melhor)
- Usaram várias vezes a expressão “**Bem**”.

O que seria consórcio?  
Como funciona?  
Me fale um pouco...

"É como se fosse um **investimento**, você paga a parcela e pode ser **sorteado** para receber o prêmio".

"É **mais em conta** do que financiar".

"Você dá um **lance** para completar o que já pagou".

"Entra num **grupo** de 60 pessoas mais ou menos. E aí vai pagando a **parcela** todo mês. Aí tem o **sorteio** mensal. O maior lance tira o carro".

"Quando vai pagando e **espera ser contemplado**, mas as vezes não é contemplado. Dei o lance e **não fui contemplado** e nem recuperei todo o dinheiro, nem o lance".

"Tem que dar **lance**".

"É o pagamento de um Bem que **não é financiado**. Paga taxa de administração para a empresa que **elabora os grupos**. Fez na Porto Seguro, deu uma lance de 53% do veículo".

É tipo um **financiamento de carro**, algo que vc paga e vc é contemplado".

**Longo prazo** é benefício, a **curto** prazo não vale a pena.

## CONHECIMENTO DO PRODUTO

Já realizou alguma simulação?



Onde?

Volkswagen  
Bradesco  
Embracon Itaú  
Honda  
não lembram mas  
não foi banco

Quando pensa em consórcio, quais empresas vem em mente? Anúncio, propaganda, etc...

Embracon Honda Rodobens Bradesco  
Itaú Banco Panamericano Santander  
Nenhuma empresa, esse é correntista



## CONHECIMENTO DO PRODUTO

### Qual a diferença entre Consórcio e Empréstimo?

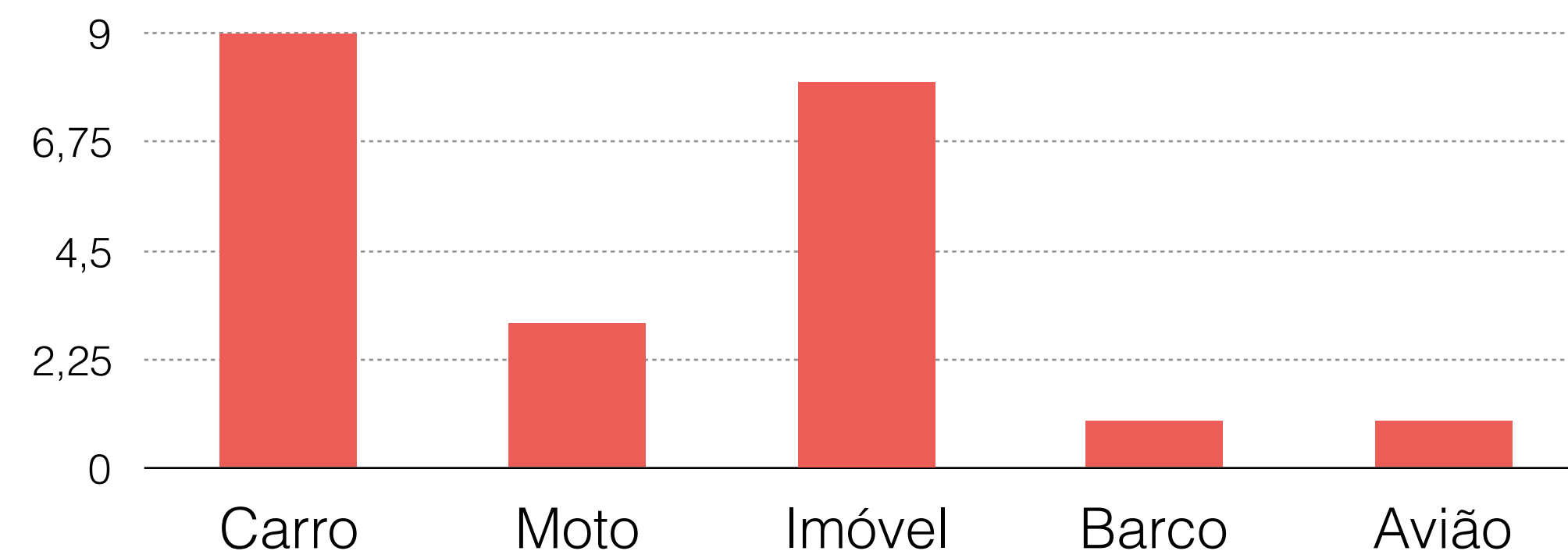
No geral conhecem a diferenças. Enxergam o Consórcio como algo **mais vantajoso**, pois:

- **Não há taxas** e nem juros envolvidos, logo, mais econômico
- Oportunidade de juntar parcelas para adquirir o bem com mais **rapidez** (o lance)
- Possibilidade de adquirir um bem com o seu valor de **preço a vista**.

Já o empréstimo disseram que os juros são um absurdo, porém você tem o dinheiro na hora, enquanto que o Consórcio recebe uma espécie de **carta de liberação**.

## CONHECIMENTO DO PRODUTO

Quais são as modalidades de Consórcio que você poderia adquirir?



## INTERESSE

### Você contrataria um Consórcio?



- Porque vale a pena
- Sim, mas acha que é demorado, pois tem amigos que fizeram consórcio e ainda os vê nos ônibus
- Apenas se tivesse emprego fixo, com Uber talvez não
- Já fez, ficou satisfeito com o serviço



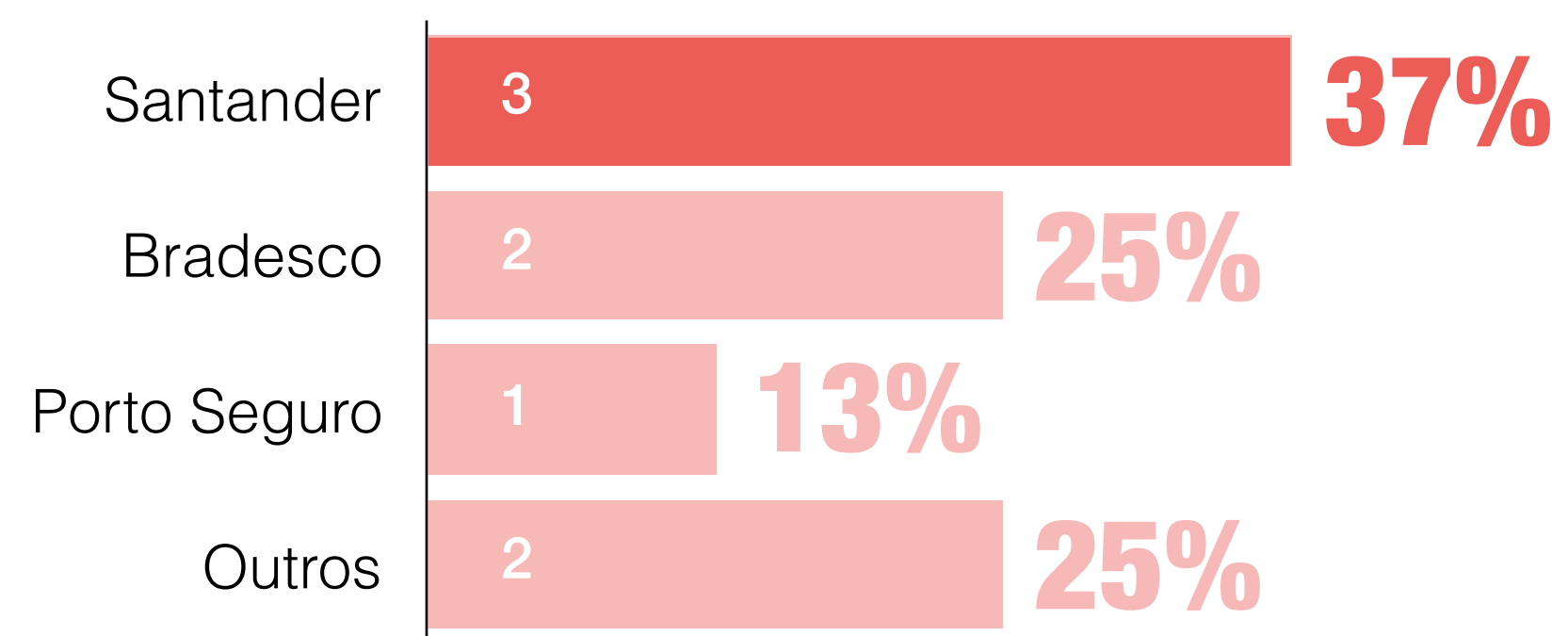
- Não entra mais nessa de ficar esperando, precisa da moto para trabalhar
- Porque já fui enganado



- Um casa, apenas se tivesse emprego registrado

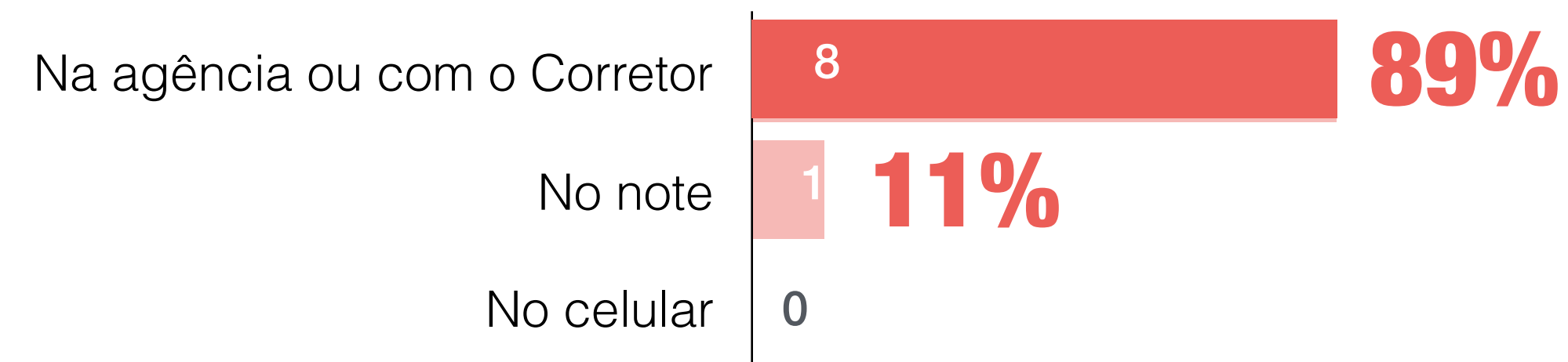
## INTERESSE

### Em qual empresa contrataria um consórcio?



"Eu iria pesquisa na hora. Provavelmente no Banco que já tenho conta há muito tempo". (Brasdesco).

### De que forma seria?



"Confio mais no Banco"

# ABORDAGEM 2

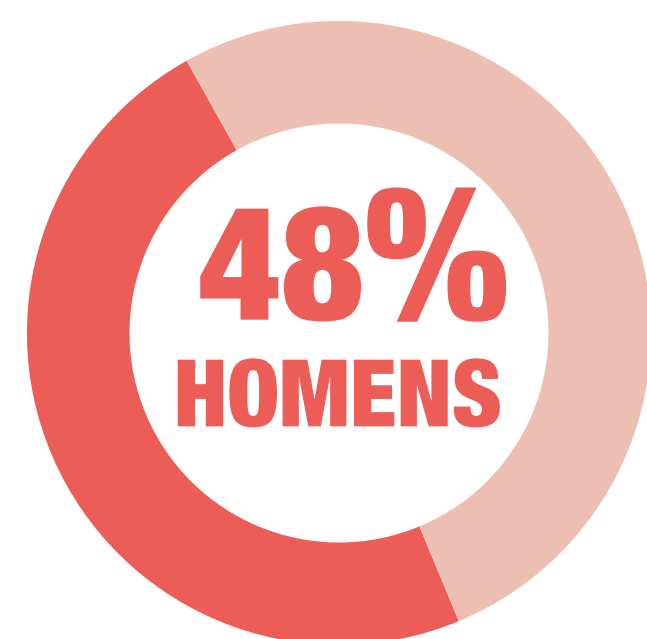
## ALEATÓRIO

<b>Number</b>	52 participantes
<b>Method</b>	Survey Online
<b>Goal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nivel de conhecimento do produto</li><li>• Forma que foi impactado com o produto</li><li>• Nível de Interesse com o produto</li></ul>

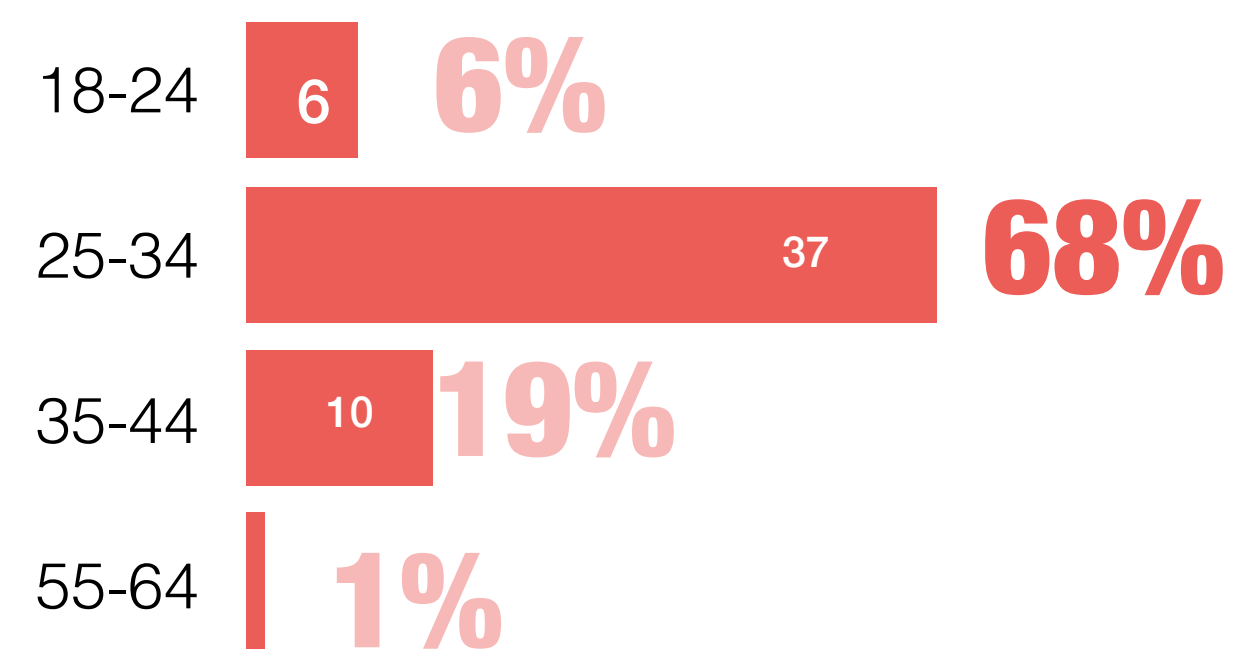




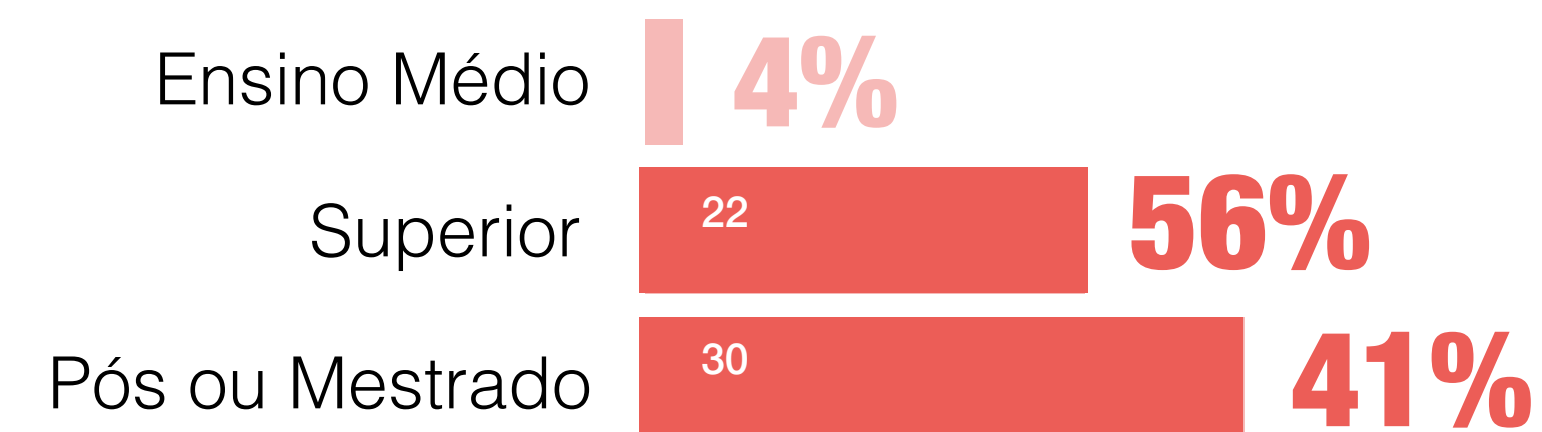
\



### Faixa etária



### Escolaridade





# JOÃO HENRIQUE

**Ocupação:** Economista

**Idade:** 30 anos

**Escolaridade:** Doutorado em Finanças

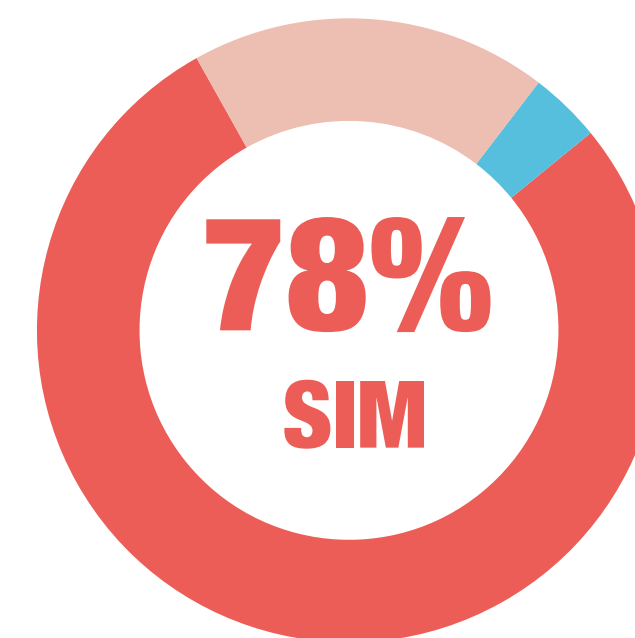
*“Montar uma família e comprar uma casa em Búzios”*

CONHECIMENTO DO PRODUTO

**Sabe o que é consórcio?**



**Sabe como funciona um consórcio?**



## CONHECIMENTO DO PRODUTO

### O que seria consórcio? Como funciona? Fale um pouco...

- Compra de um bem ou serviço que é possível dar lance para adiantar a contemplação
- Sei que é tipo financiamento
- Lances mensais, taxa de administração, grupo/lote, contemplação por sorteio ou lance
- Que é uma forma de financiar pra comprar algo. Pode ser sorteado antes para ter a carta pra comprar o bem. Pode ser lances para ter o bem antes tb.
- Sei que são feitos aportes mensais e todo mês tem um sorteio e um dos membros do grupo pode ser contemplado
- Um veículo facilitado de crédito para pagamento conjunto de um bem com outras pessoas e sorteio mensal do prêmio com taxas acessíveis. O sorteio do prêmio depende de lances feitos pelos participantes e de sorte.
- Consórcio é um plano de financiamento que pode ser usado em diversas modalidades automóveis, imóveis, etc.
- exemplo comprar um carro, onde se autofinanciam.
- Uma associação de pessoas ou empresas para participar de um objetivo comum e repartir recursos
- Uma forma de adquirir algo, de forma parcelada e sem juros. Mas com a condição de ter que esperar ser contemplado.
- É formado um grupo com pessoas do mesmo tipo de consórcio (carro ou imobiliário), mensalmente é debitado um valor e de acordo com o sorteios as pessoas vão conquistando a compra.
- Pagamentos mensais com taxa baixa e retirada mediante sorteio que pode ser acelerado com “lances”
- Paga paga e um dia vou ter a grana. Sorteios podem me ajudar
- Taxa menor. Lance. Demora mais para utilizar credito

O que seria consórcio?  
Como funciona?  
Me fale um pouco...

A forma mais **barata** de adquirir um bem

É uma modalidade pra quem tem **paciência** pois o dinheiro demora para sair

É um produto onde um grupo de pessoas se **“auto-financiam”** para a compra de um imóvel ou carro.

É um sistema de compra parcelada onde uma empresa administradora **rateia o valor do bem** a ser adquirido por um grupo de participantes

Através de grupo onde todos fazem um plano de pagamento e através de **uma carta de crédito** podem adquirir bens quando contemplados ou sacar o dinheiro se necessário

**Poupar** para aquisição futura de um imóvel ou veículo

Que um boa forma de conseguir um bem de uma maneira **mais tranquila!**

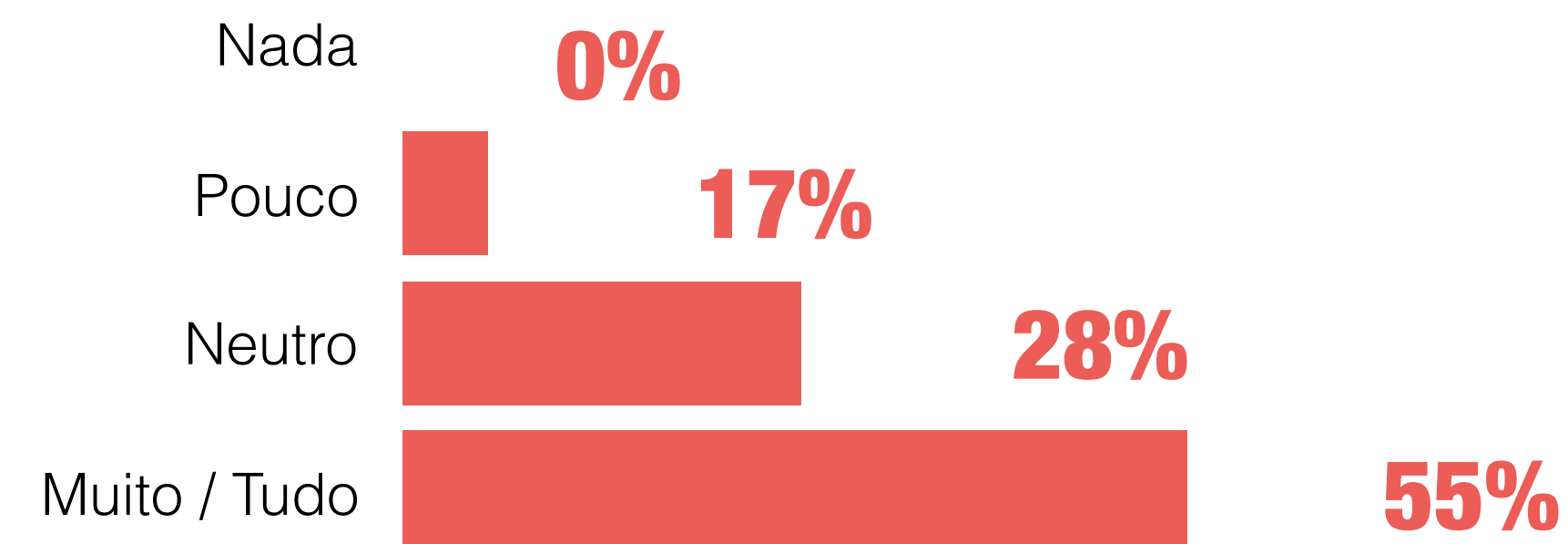


## CONHECIMENTO DO PRODUTO

**A frase está correta?**  
**“Um plano de consórcio, não possui entrada e nem taxas de juros.”**

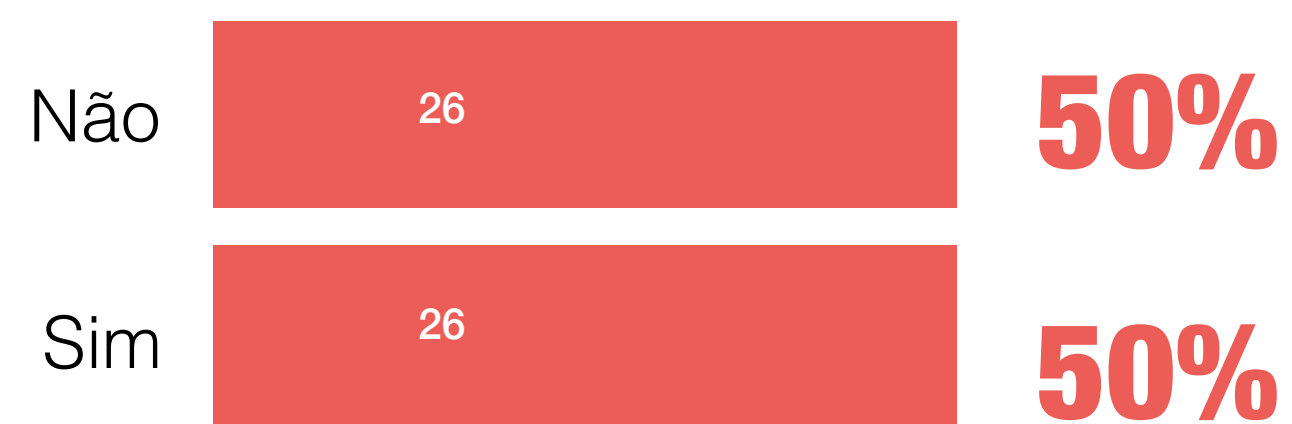


**Numa escala de 0 a 5, o quanto você conhece sobre Consórcio?**



## CONHECIMENTO DO PRODUTO

**Já realizou alguma simulação?**



### Onde?

Volkswagen Embracon Itaú Honda  
Bradesco Porto Seguro Santander

**Quando pensa em consórcio, quais empresas vem em mente?  
Anúncio, propaganda, etc...**

Honda Embracon Rodobens. Itaú Bradesco  
Santander Banco do Brasil Crefisa  
Casas Bahia. Rodobens Volkswagem

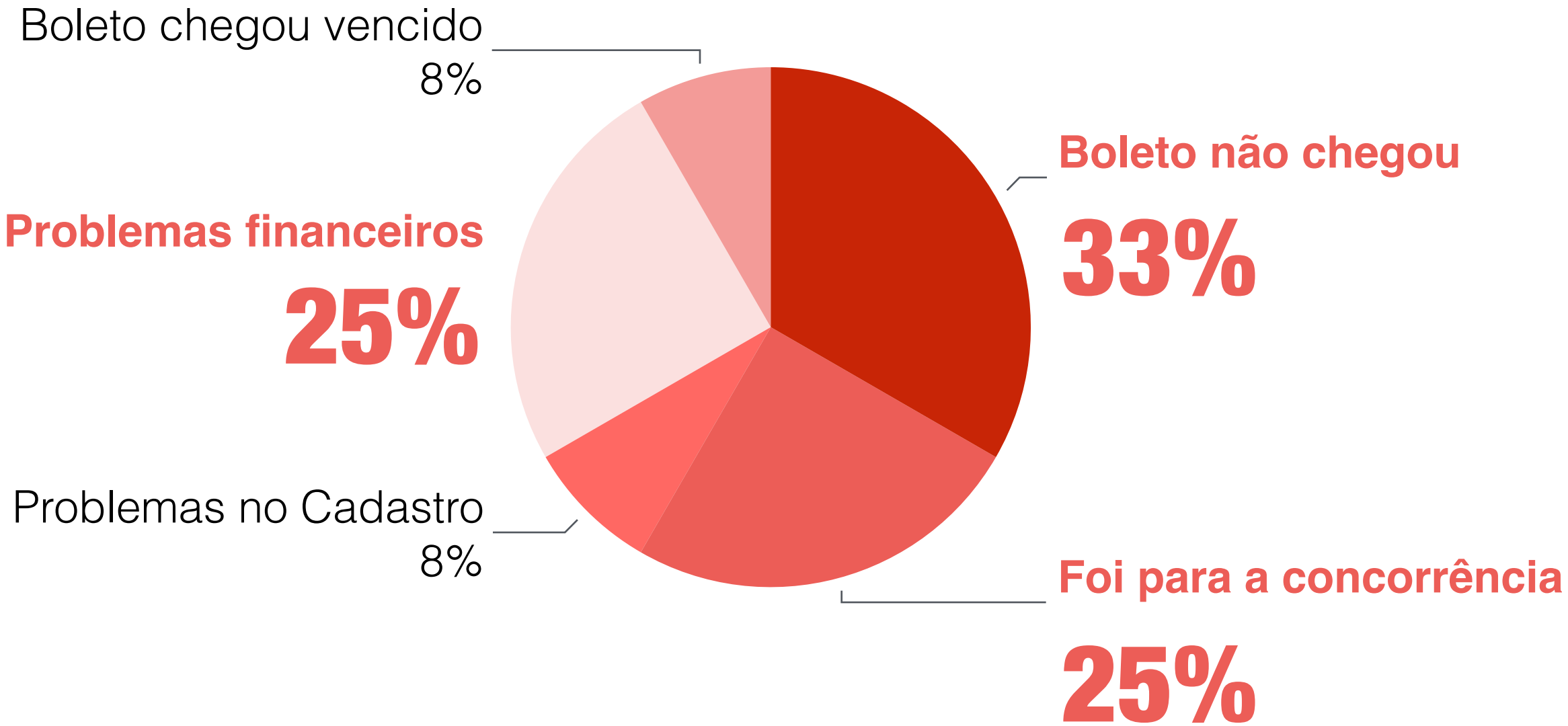
# ABORDAGEM 3

## ABANDONARAM O PROCESSO

<b>Number</b>	11 participantes
<b>Method</b>	Entrevista Presencial
<b>Goal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Motivos que fizeram abandonar o processo</li></ul>



**Percebemos aqui que recentemente vc acessou o site do Santander e contratou um Consórcio.  
No entanto não efetuou o pagamento do Boleto.  
Gostaríamos de entender o motivo...**





# ABORDAGEM 4

## GERENTE DE AGÊNCIA

<b>Number</b>	1 participante
<b>Method</b>	Entrevista Presencial
<b>Goal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecer contexto agência</li></ul>





## Conte um pouco como ocorre a contratação de um Consórcio?

- Ninguém chega na agência procurando por um plano de Consórcio
- Consórcio é muito utilizado para troca de veículos
- Gerente sente falta de maior divulgação
- Moto de entrega tem baixa cilindrada e alto índice de roubo, e depois não conseguem mais pagar as parcelas
- Banco só vende acima de 350 cilindradas
- Unificação de cartas contempladas

# CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

# CONCLUSÃO GERAL

Inicialmente, a **Amostra 1** demonstrou ser incapaz de conceituar o produto. A maioria foi parcialmente assertivo em suas definições. Notou-se que conhecem o produto, porém não entendem bem como funciona a dinâmica. Mesmo assim conceituaram de forma simples e objetiva. Enxergam o Consórcio como um **investimento**, principalmente para aqueles que não tem pressa para obter o bem. Não se sentem seguros para realizar a contratação via mobile. Demonstraram interesse no produto.

Quanto a **Amostra 2**, foram mais confiantes e a partir das características do produtos, desenvolveram melhor suas ideias. Todos assumiram conhecer bem o produto, no entanto, a maioria não soube ou errou sobre o benefício "**sem entrada e sem juros**". A visão de Investimento da Amostra 1 agora deu lugar para **Financiamento**. Maior entendimento sobre os grupos. Mencionaram que as taxas são acessíveis e utilizaram várias vezes o tempo "autofinanciam" .

Segundos os relatos capturados no estudo, o produto é bem aceito pois algumas vantagens, ou seja, gera valor . E o que supostamente seria uma "desvantagem" (o fato de ter que "esperar" ser sorteado), para a Amostra 1 pode soar como um **investimento a longo prazo**. Enquanto que para a Amostra 2 poderia representar a oportunidade de alguma **melhoria na vida**. Ex: Trocar o carro ou adquirir algo que não seja essencial naquele momento.

Nesse sentido, o estudo sugere a criação de **estratégias específicas** para cada **momento de vida**. Uma segmentação ordenada por hábitos, comportamento de consumo, preferências e expectativas e assim **personalizar o produto** de acordo com as preferências individuais identificadas.

# RECOMENDAÇÕES COMPONENTES / BOAS PRÁTICAS

- Para reduzir receio de contratação via mobile:
  - Fotos com humanos
  - Testemunhos
  - Blog nutrido regulamente
  - Assinatura de newsletter
  - Número de telefone com destaque
  - Live chat
- No simulador utilizar componente gráfico para exibir passo a passo
- Na tela do simulador podem ocorrer diversas dúvidas, adicionar um acesso de chat online
- Elucidar minuciosamente as principais características de consórcio, utilizar ilustrações e/ou vídeos
- Teste A/B com produtos em ícones ou fotos

# RECOMENDAÇÕES CONTEÚDO

- Rever características (benefícios) e correlacioná-las ao produto pertinente  
Ex: Unificação de cartas contempladas e Lance embutido, esses atributos fazem mais sentido para Carro ou Imóvel
- Esclarecer melhor sobre grupos e lances.
- Talvez valha a pena ressaltar a regra que "não há entrada e nem juros"
- Afim de evitar a frustração, deixar mais claro as regras sobre os lances
- Entregadores de app, mesmo que não sejam CLT, sejam interessantes para o negócio, seria ideal um programa específico para eles, já que não para de crescerem.
- Ressaltar a credibilidade de um banco. Ex: Não caia em golpes
- Adicionar avaliação de outros clientes para passar maior credibilidade



**OBRIGADA =)**

**DATA &  
INSIGHTS**

**Kleber Forato**  
Gerente

**André Malaquias**  
Coordenador

**André Favretto**  
Analytic

**Sheila Manhães**  
Ux Researcher

**Wellington Silva**  
Analytic

