



14°  
Congresso  
Nacional de  
**Crédito  
e Cobrança**



I N S T I T U T O

**gEOC**

GESTÃO DE EXCELÊNCIA  
OPERACIONAL EM COBRANÇA

RESULTADOS PESQUISA IGEOC 2018

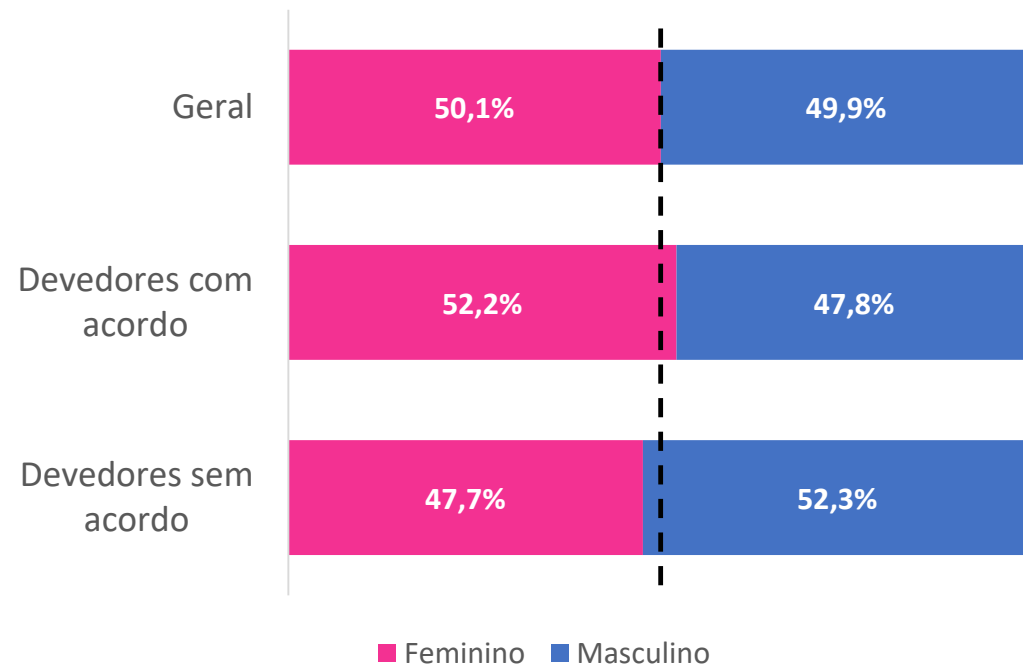
## RAIO X DA PESQUISA

- ➔ **Entrevistados:** 2.434 devedores
- ➔ **2 Públicos** (Independente do canal de atendimento):
  - Devedores que realizaram acordo:** “Devedores com Acordo”
  - Devedores que não realizaram acordo:** “Devedores sem Acordo”
- ➔ **10 Segmentos:** B2B, Banco Comercial, Cartão, CDC, Consignado, Consórcio, Educacional, Saúde, Telefonia e Veículo.
- ➔ **Aplicação:** Empresas do Instituto GEOC
- ➔ **Período:** Pesquisa aplicada entre os dias 18/09/18 e 10/10/18.
- ➔ **Canais:** Telefone e Formulário Online

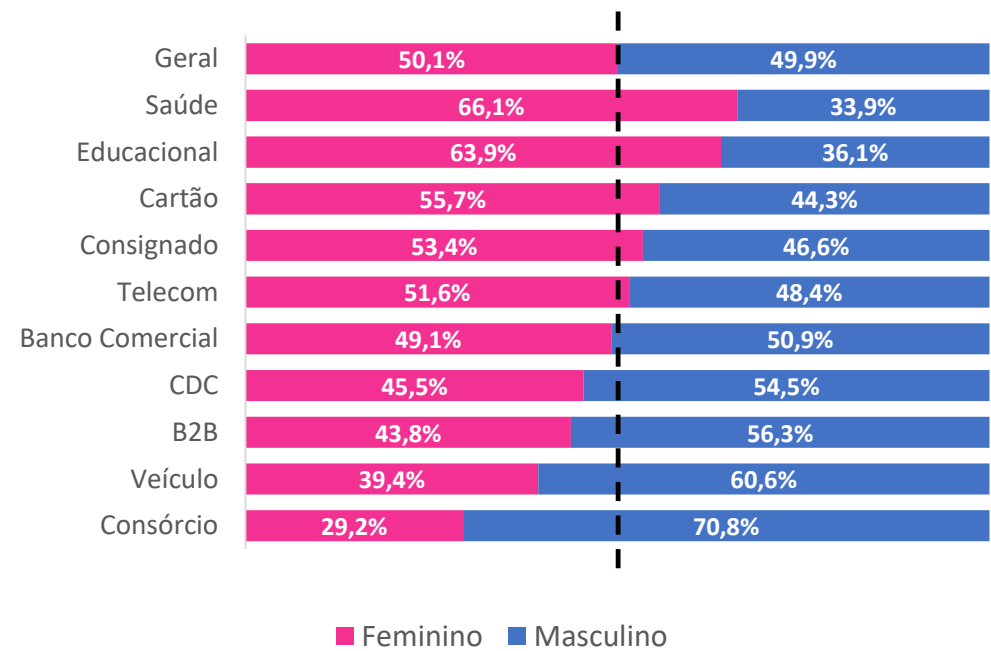
# PERFIL DOS ENTREVISTADOS

## ➤ Gênero

Por Público

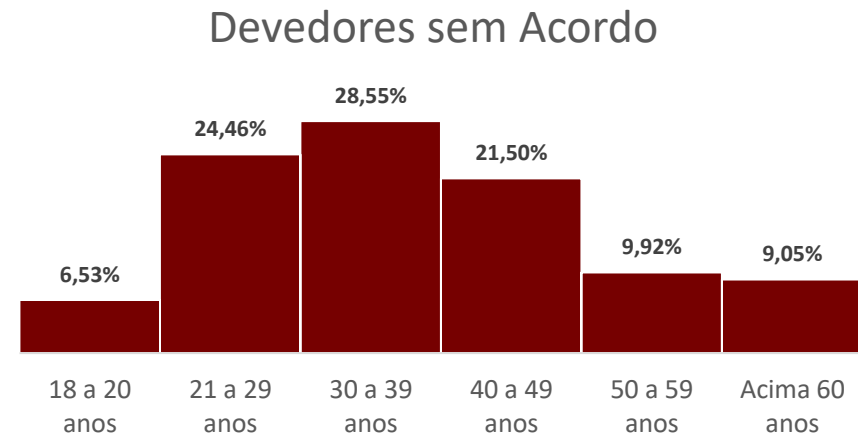
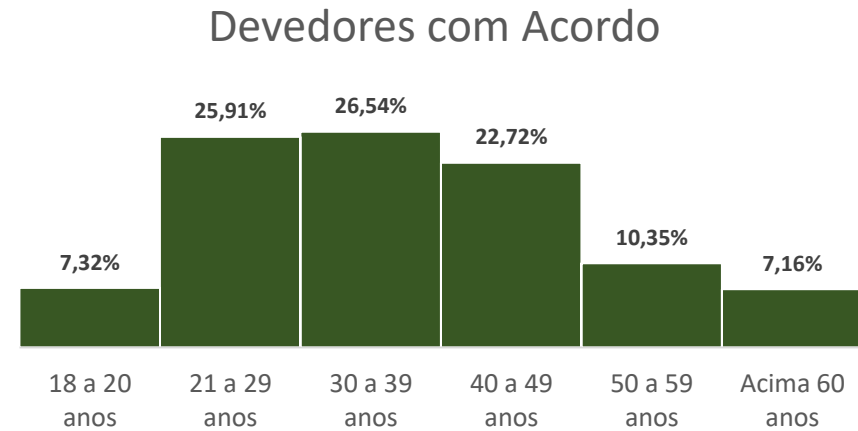
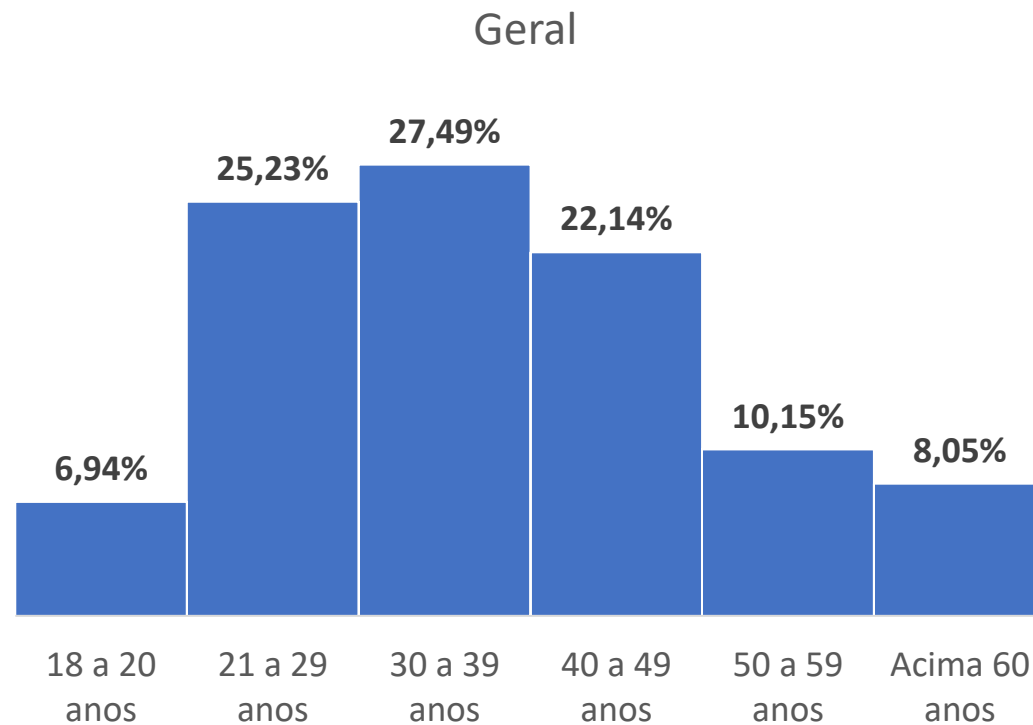


Por Segmento



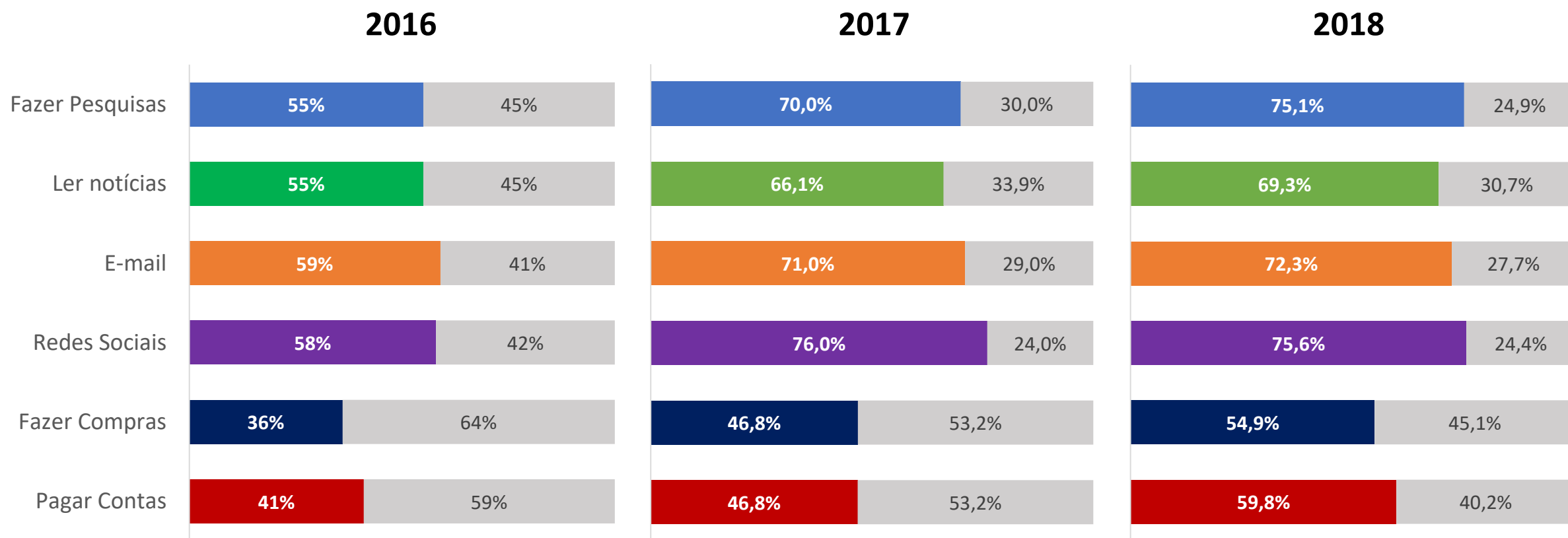
# PERFIL DOS ENTREVISTADOS

## ➤ Faixa Etária



# Você utiliza a internet para quais atividades?

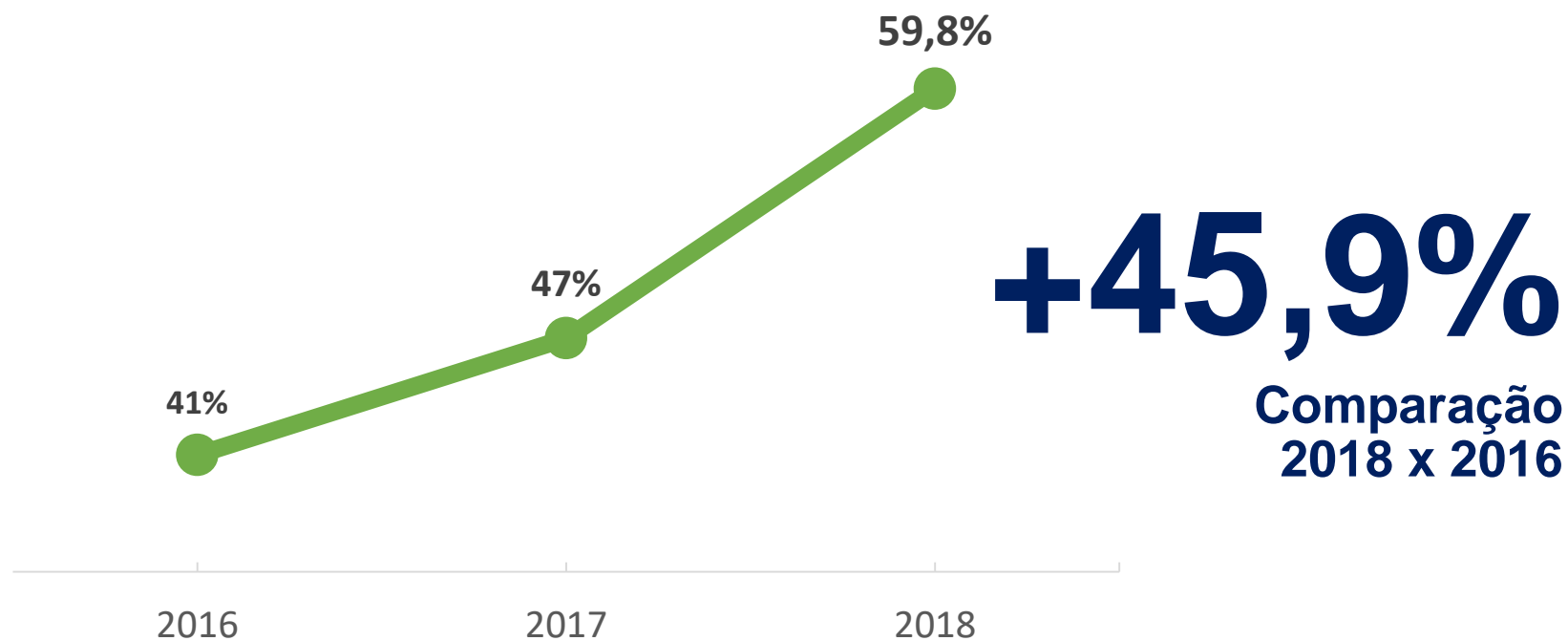
(Alvo: Todos os entrevistados)



## Você utiliza a internet para quais atividades?

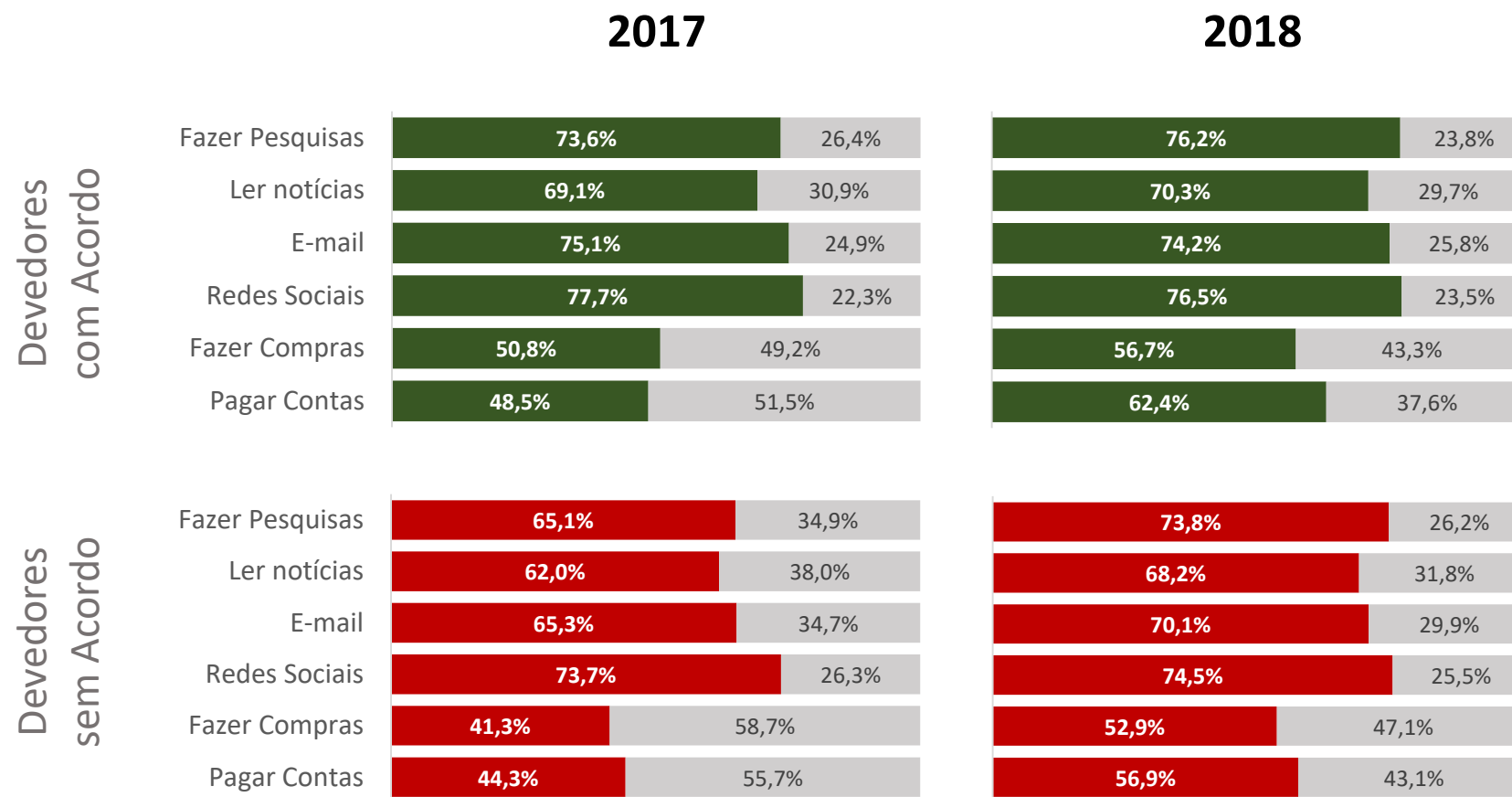
(Alvo: Todos os entrevistados)

### Pagar Contas



# Você utiliza a internet para quais atividades?

(Alvo: Todos os entrevistados)



# Qual momento do dia você acha mais favorável para negociar uma dívida?

(Alvo: Todos os entrevistados)



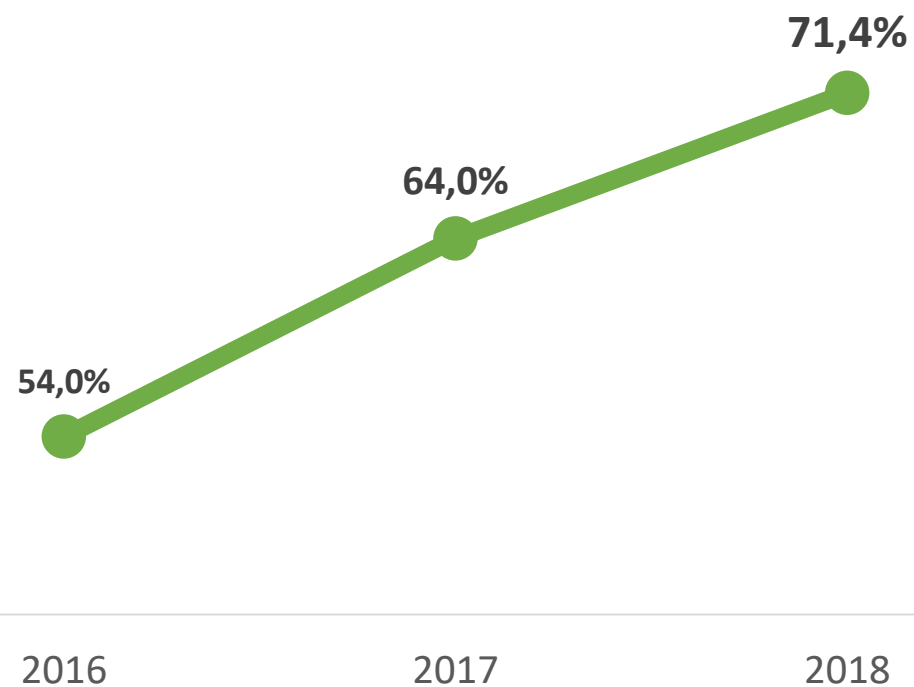


# Qual momento do dia você acha mais favorável para negociar uma dívida?

(Alvo: Todos os entrevistados)

## Horários Alternativos

(Antes do trabalho, a noite e finais de semana)

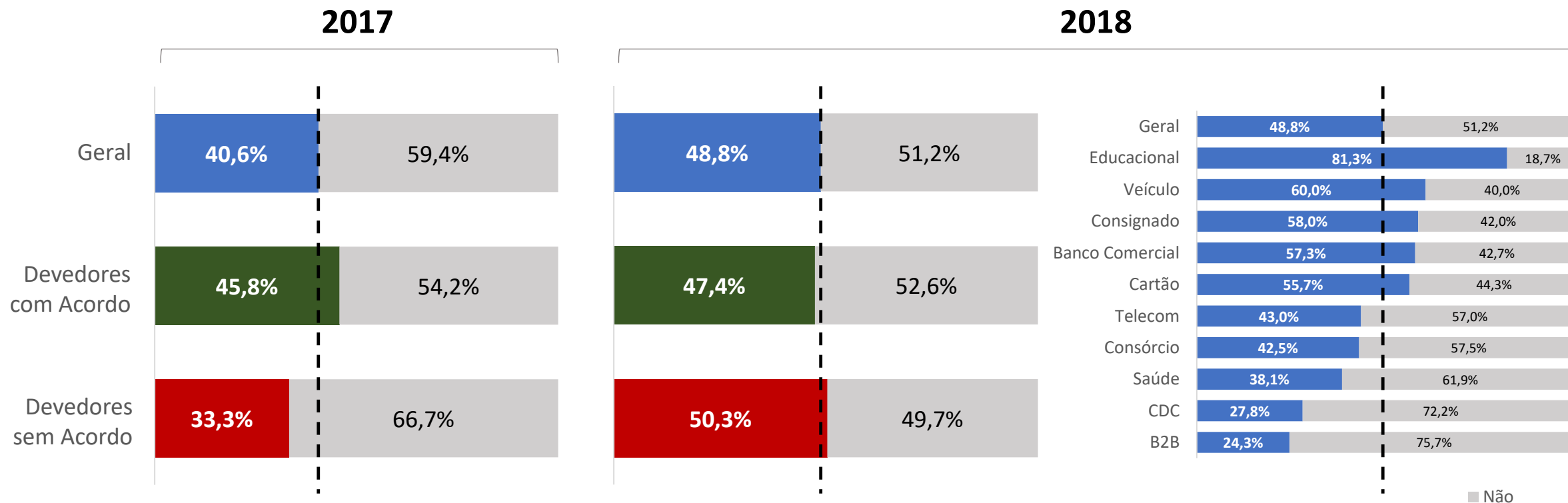


**+32,2%**

Comparação  
2018 x 2016

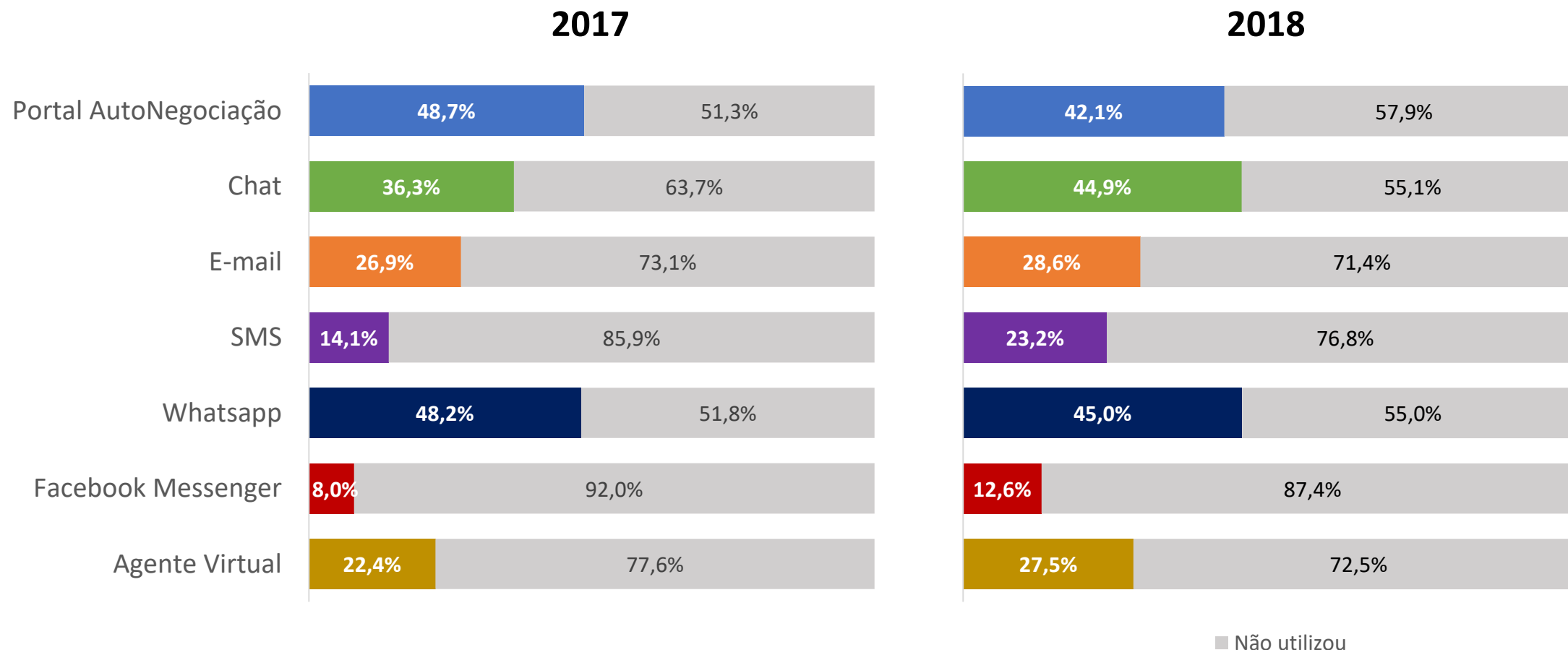
# Você já fez alguma negociação de dívidas por canais digitais?

(Alvo: Todos os entrevistados)



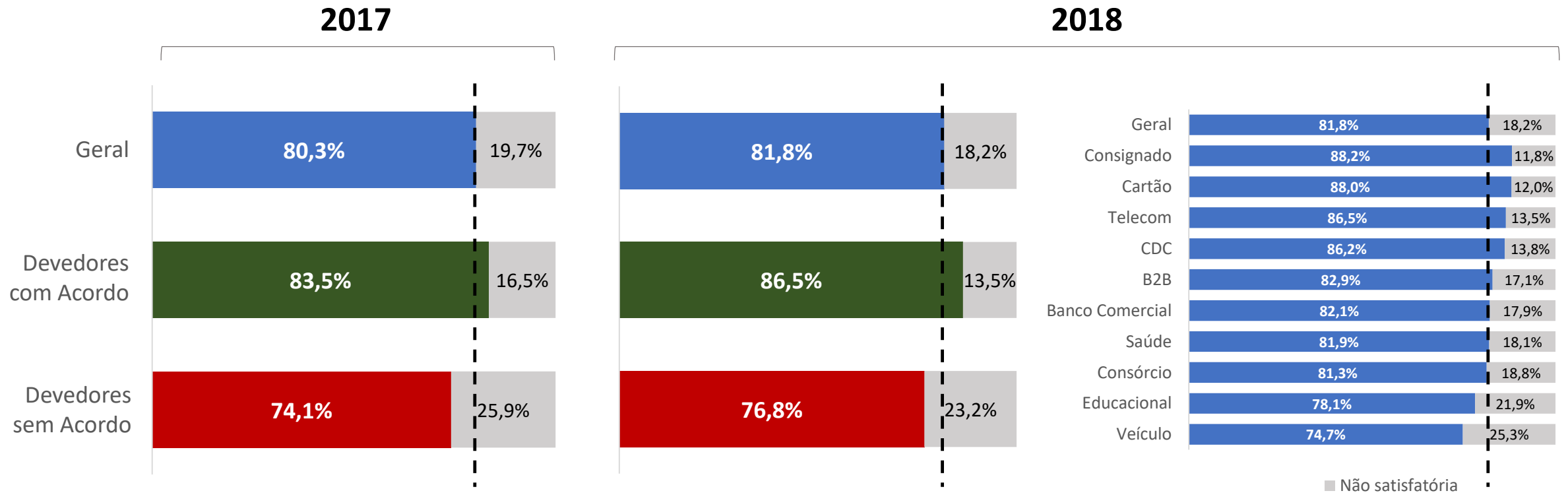
## Quais canais digitais você já utilizou para negociar uma dívida?

(Alvo: Devedores que já negociaram por algum canal digital – 48,8% do Total )



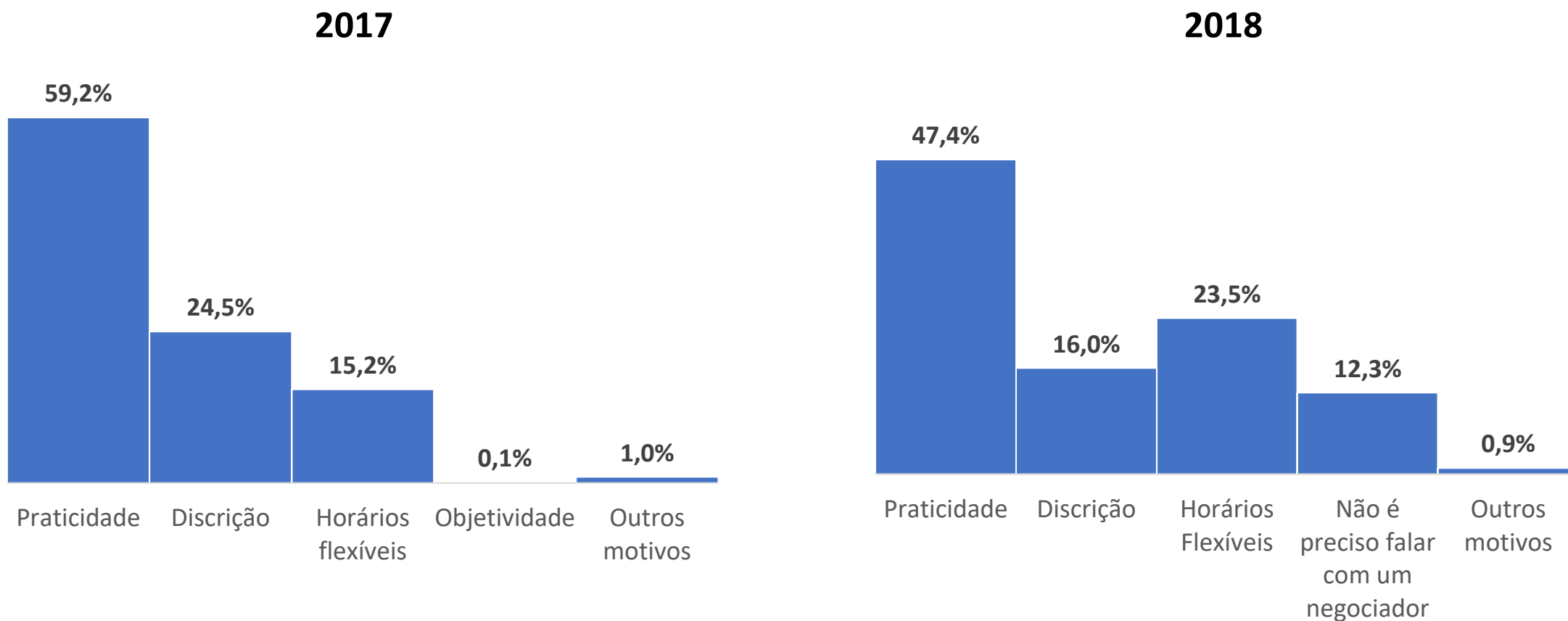
# O que achou da experiência de negociar por canais digitais?

(Alvo: Devedores que já negociaram por algum canal digital – 48,8% do Total )



## Qual é a principal vantagem da negociação por canais digitais?

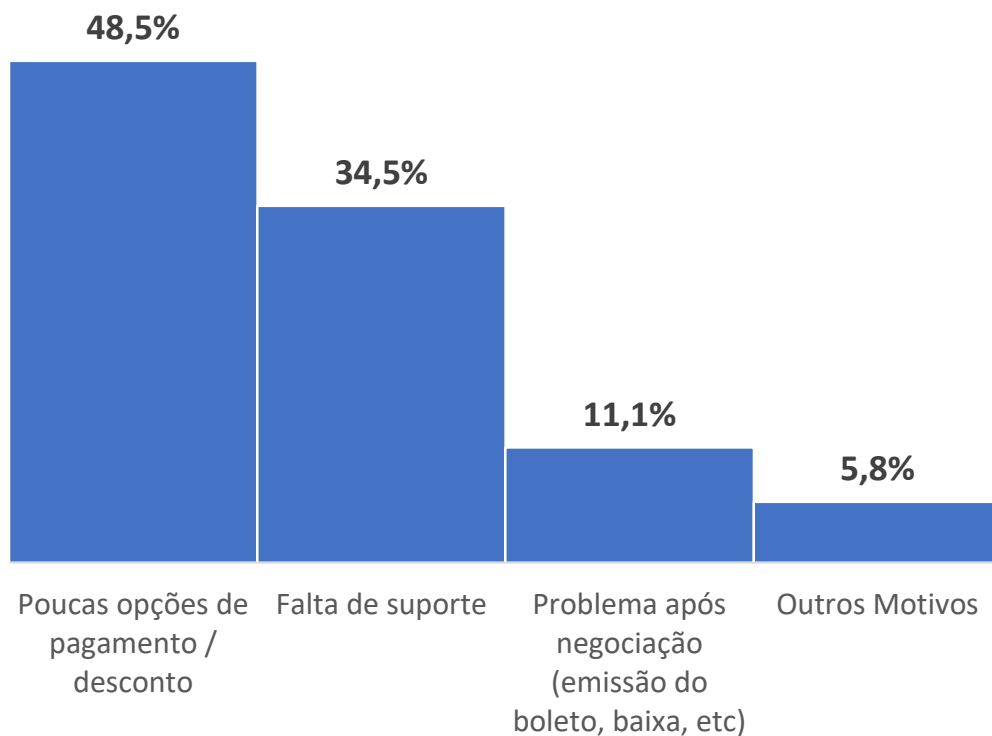
(Alvo: Devedores que acharam satisfatória a experiência de negociar por algum canal digital – 39,9% do Total )



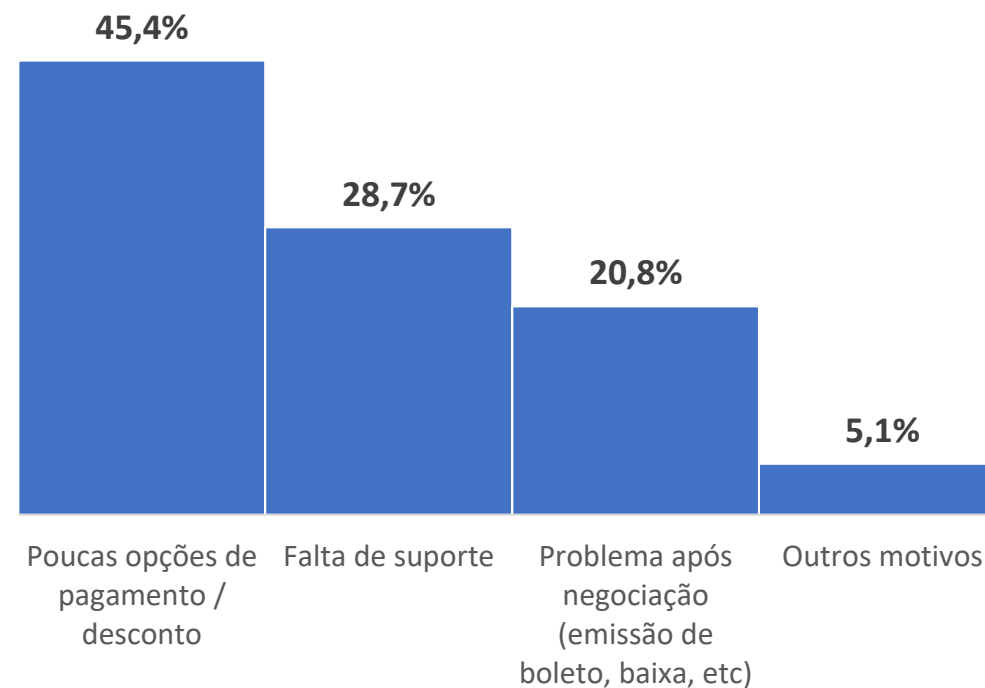
## Por que a experiência de negociar por canais digitais não foi satisfatória?

(Alvo: Devedores que acharam insatisfatória a experiência de negociar por algum canal digital – 8,8% do Total )

**2017**

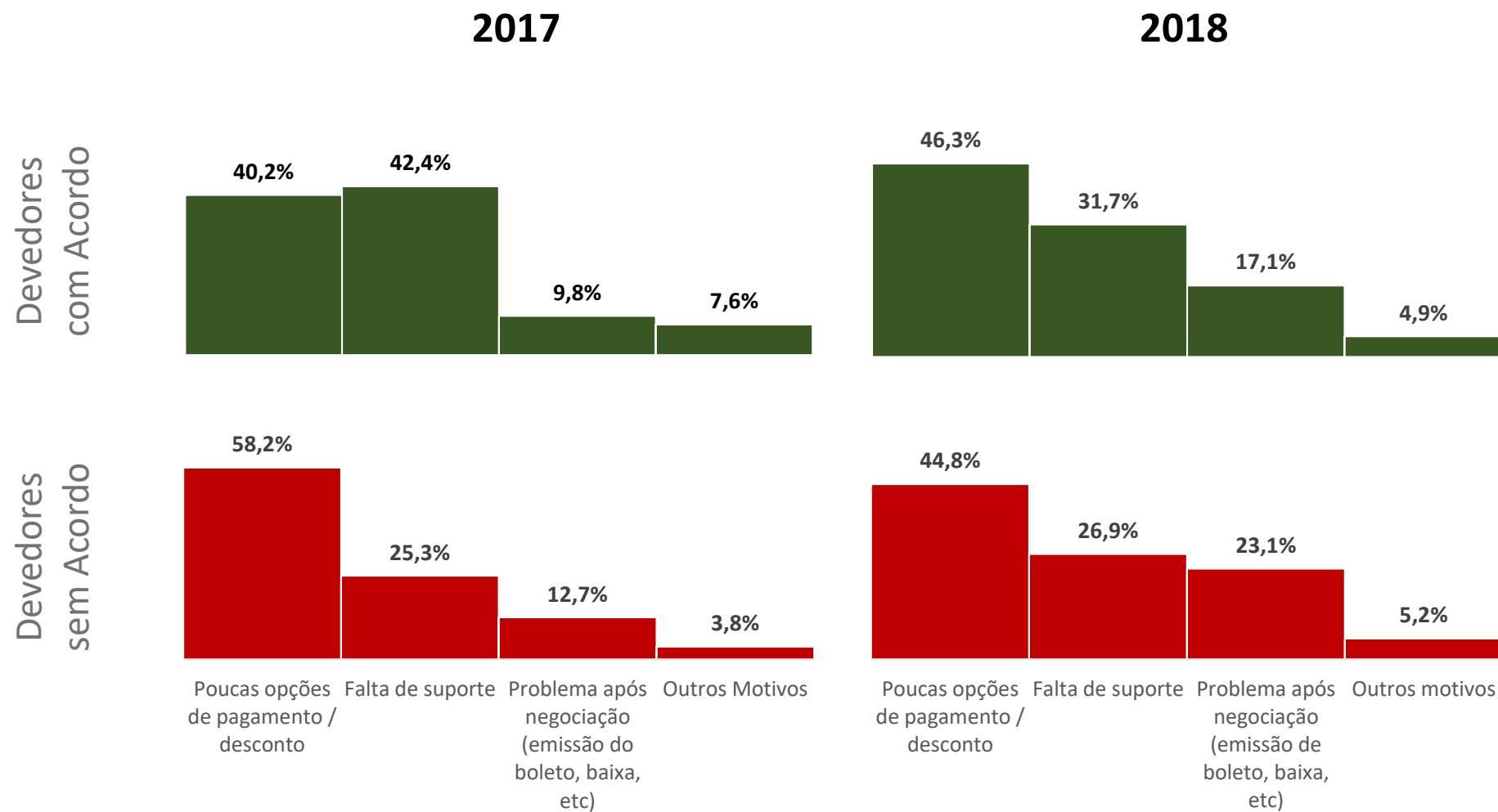


**2018**



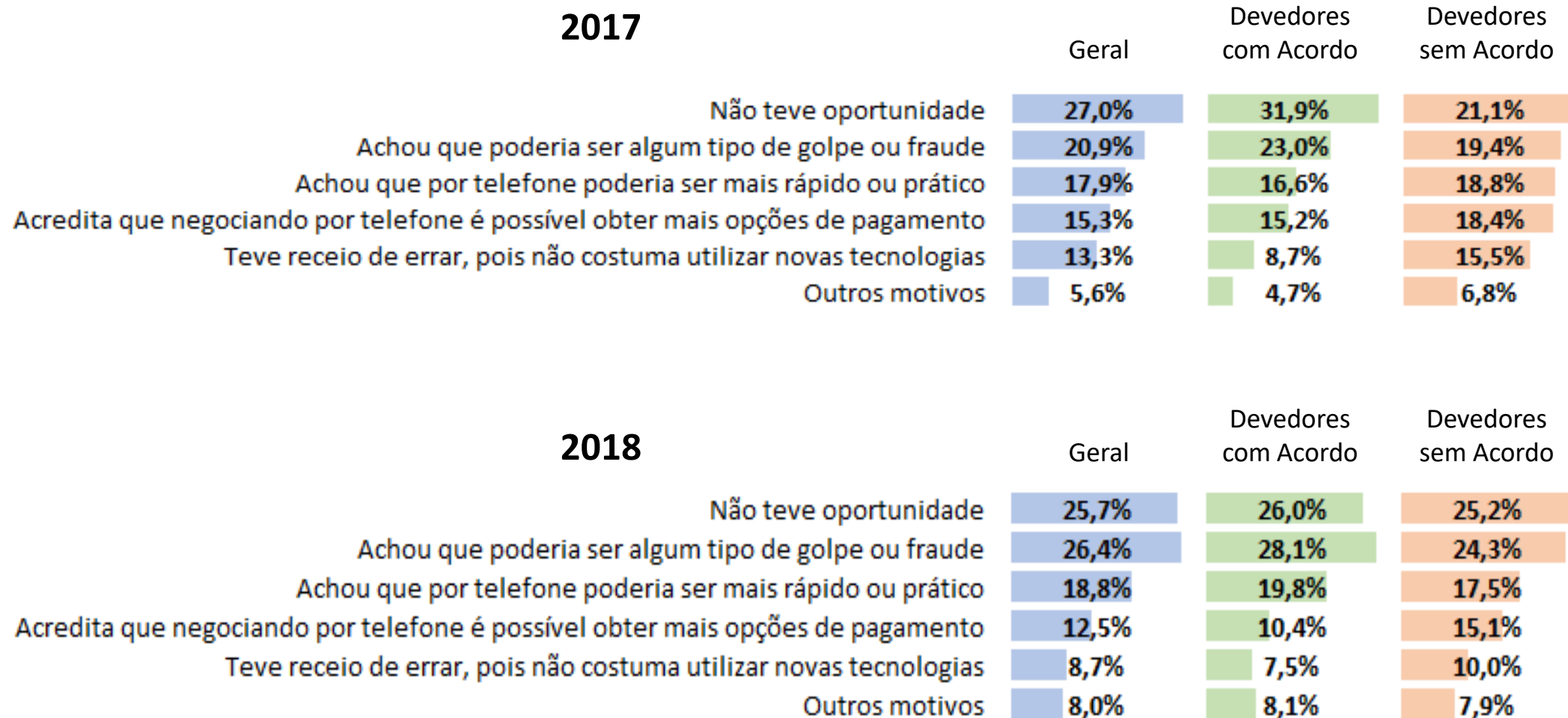
# Por que a experiência de negociar por canais digitais não foi satisfatória?

(Alvo: Devedores que acharam insatisfatória a experiência de negociar por algum canal digital – 8,8% do Total )



# Por que você nunca utilizou um canal digital para negociar uma dívida?

(Alvo: Devedores que nunca negociaram por algum canal digital – 51,2% do Total )

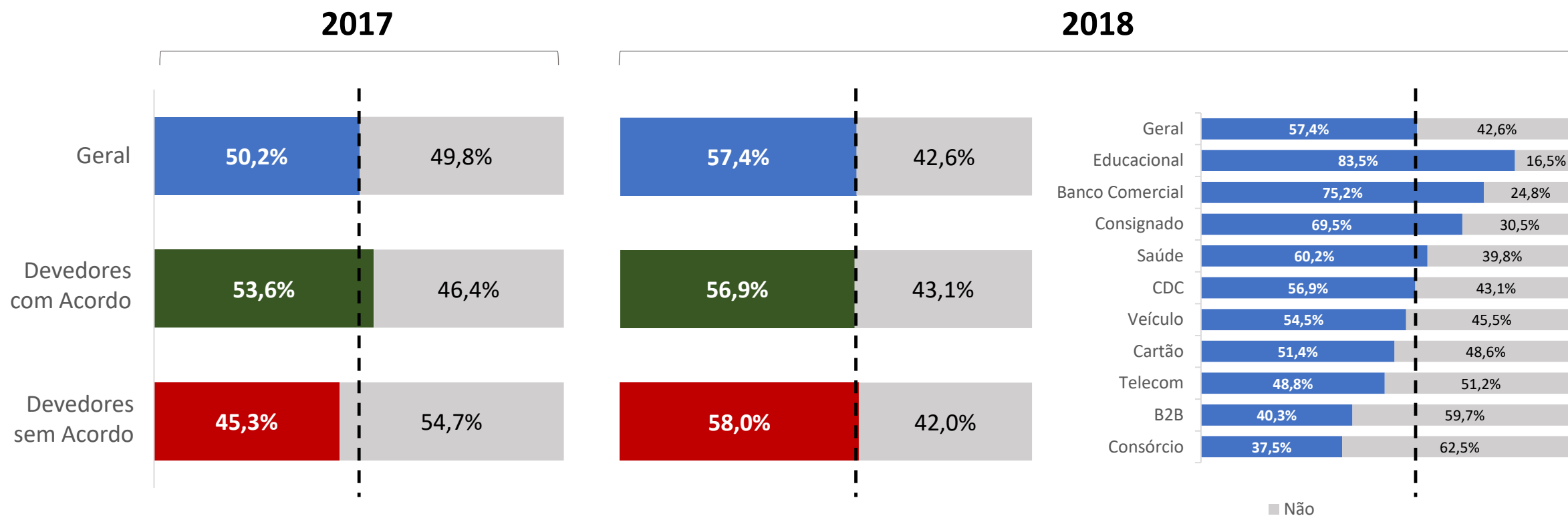




## Você já recebeu uma ligação de um Agente Virtual?

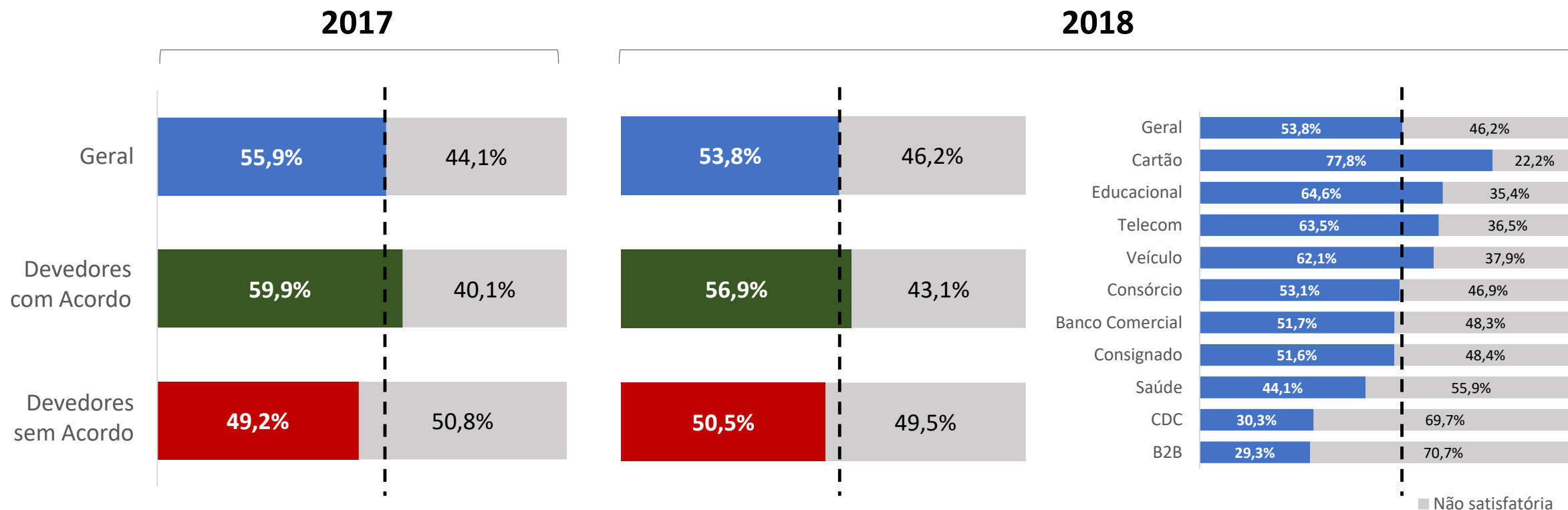
Explicação ao pesquisado: Agentes virtuais são ligações automáticas, mas que utilizam vozes de pessoas reais - que não parecem de robôs – e fazem perguntas sobre a dívida – por exemplo, se o pagamento já foi realizado, em qual data será realizado, etc.

(Alvo: Todos os entrevistados)



# O que achou da experiência com o Agente Virtual?

(Alvo: Devedores que já negociaram com o Agente Virtual – 57,4% do Total )



I N S T I T U T O

gEIOC

G E S T Ã O D E E X C E L Ê N C I A  
O P E R A C I O N A L E M C O B R A N Ç A

Site: [www.igeoc.org.br](http://www.igeoc.org.br)

Email: [contato@igeoc.org.br](mailto:contato@igeoc.org.br)

Telefones: (11) 3666-5031 / (11) 3369-3800

End: Av. Francisco Matarazzo, 404 – 13° andar – São Paulo/SP

**Assessoria de Imprensa: Doc Press Comunicação**

Telefones: (11) 5533-8781 / (11) 5093-4710

E-mail: [atendimento@docpress.com.br](mailto:atendimento@docpress.com.br)