



BUSINESS  
REVOLUTION  
2019 15 anos

I N S T I T U T O

gEIOC

GESTÃO DE EXCELÊNCIA  
OPERACIONAL EM COBRANÇA

# Resultados Pesquisa IGEOC 2019

#CMSOpenInnovation

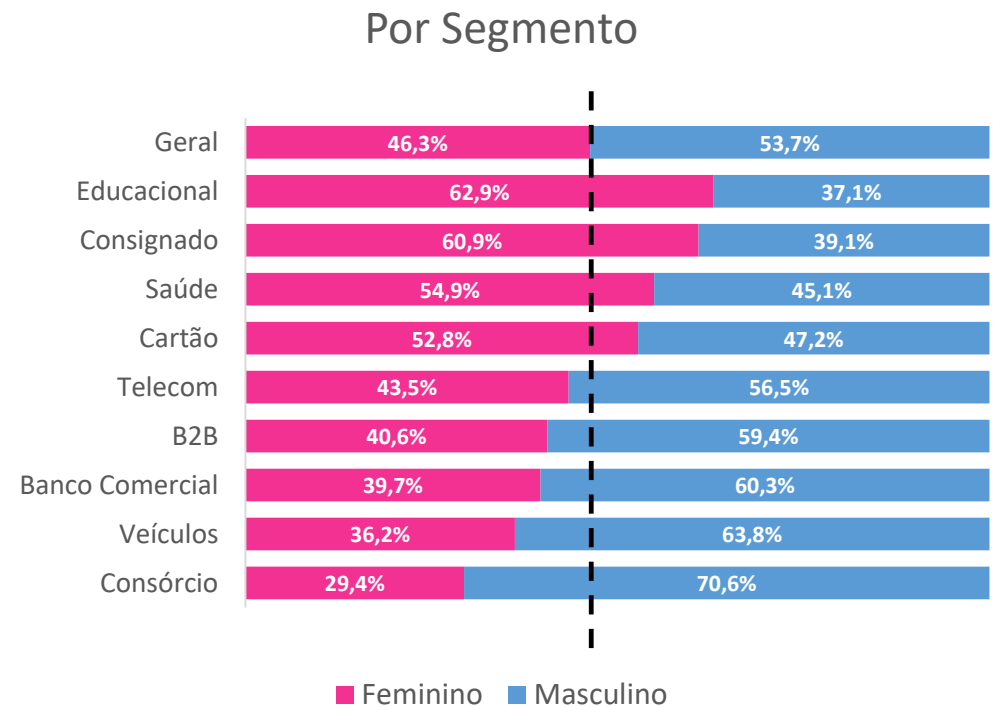
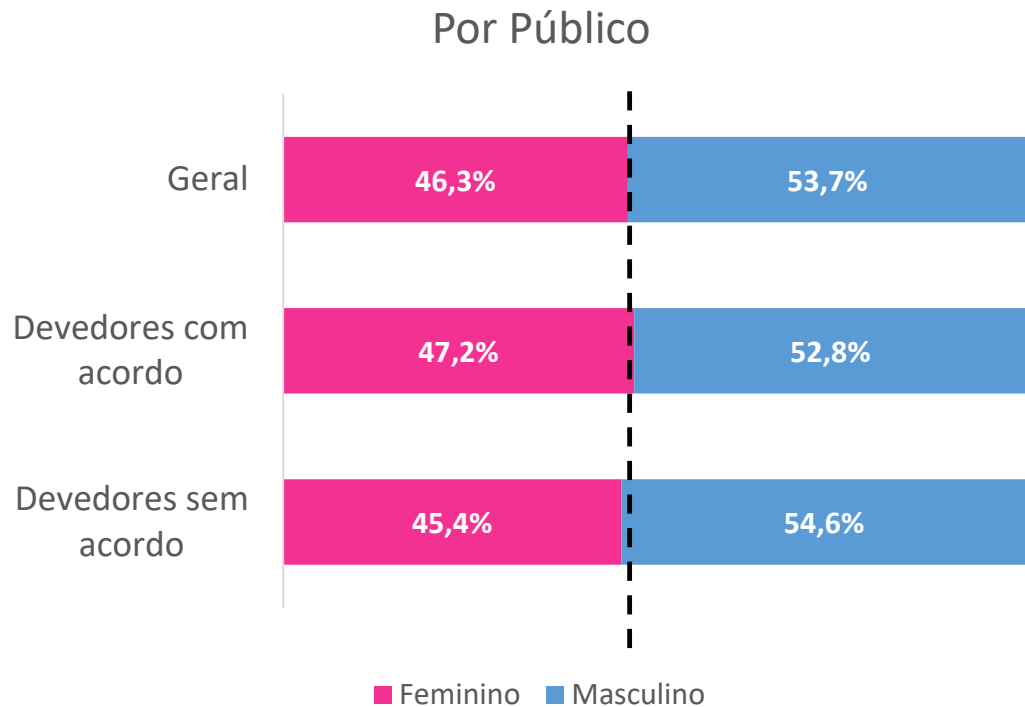
São Paulo 2019

# RAIO X DA PESQUISA

- ➔ **Entrevistados:** 2.292 devedores
- ➔ **2 Públicos** (Independente do canal de atendimento):  
**Devedores que realizaram acordo:** “Devedores com Acordo”  
**Devedores que não realizaram acordo:** “Devedores sem Acordo”
- ➔ **9 Segmentos:** B2B, Banco Comercial, Cartão, Consignado, Consórcio, Educacional, Saúde, Telefonia e Veículo.
- ➔ **Aplicação:** Empresas do Instituto GEOC
- ➔ **Período:** Pesquisa aplicada entre os dias 09/09/19 e 04/10/19.
- ➔ **Canais:** Telefone e Formulário Online
- ➔ **Curadoria e Consolidação de Resultados:** Departamento de Planejamento da Intervalor

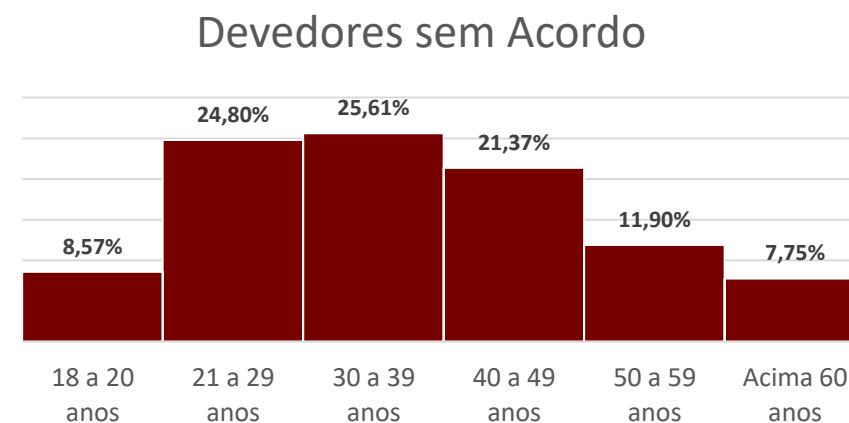
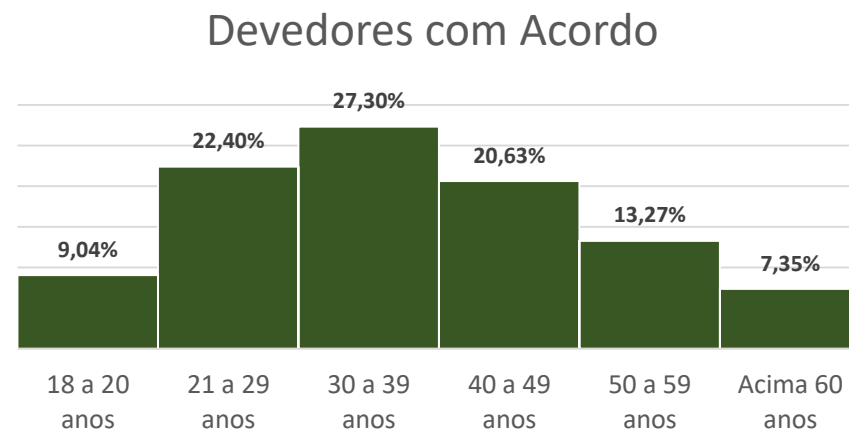
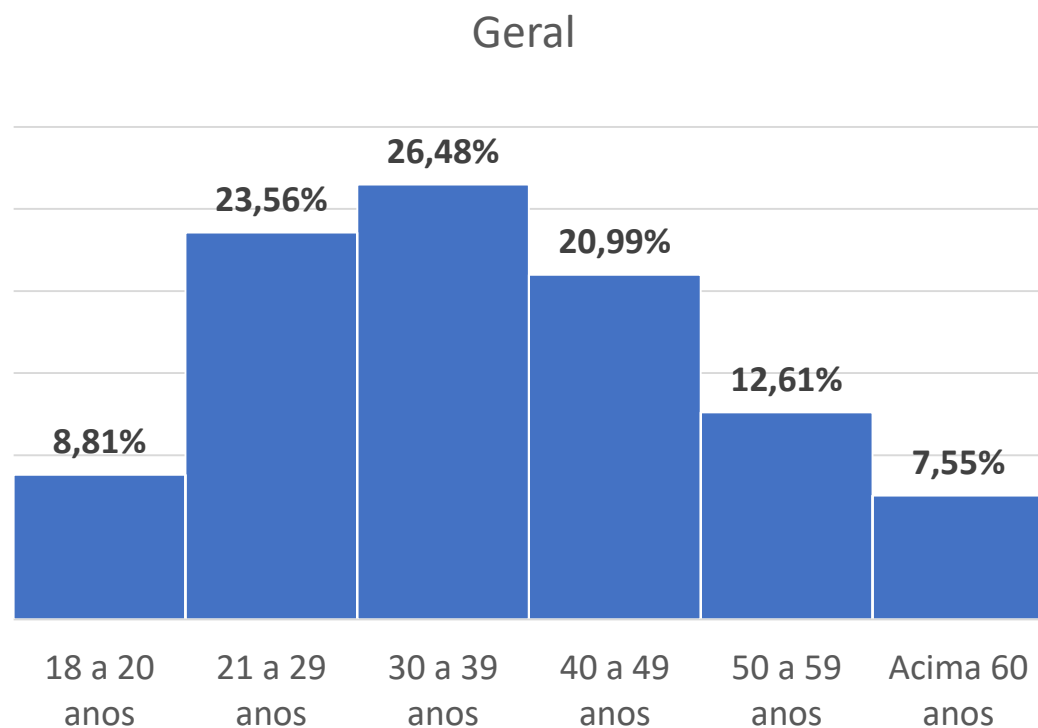
# PERFIL DOS ENTREVISTADOS

## ➤ Gênero



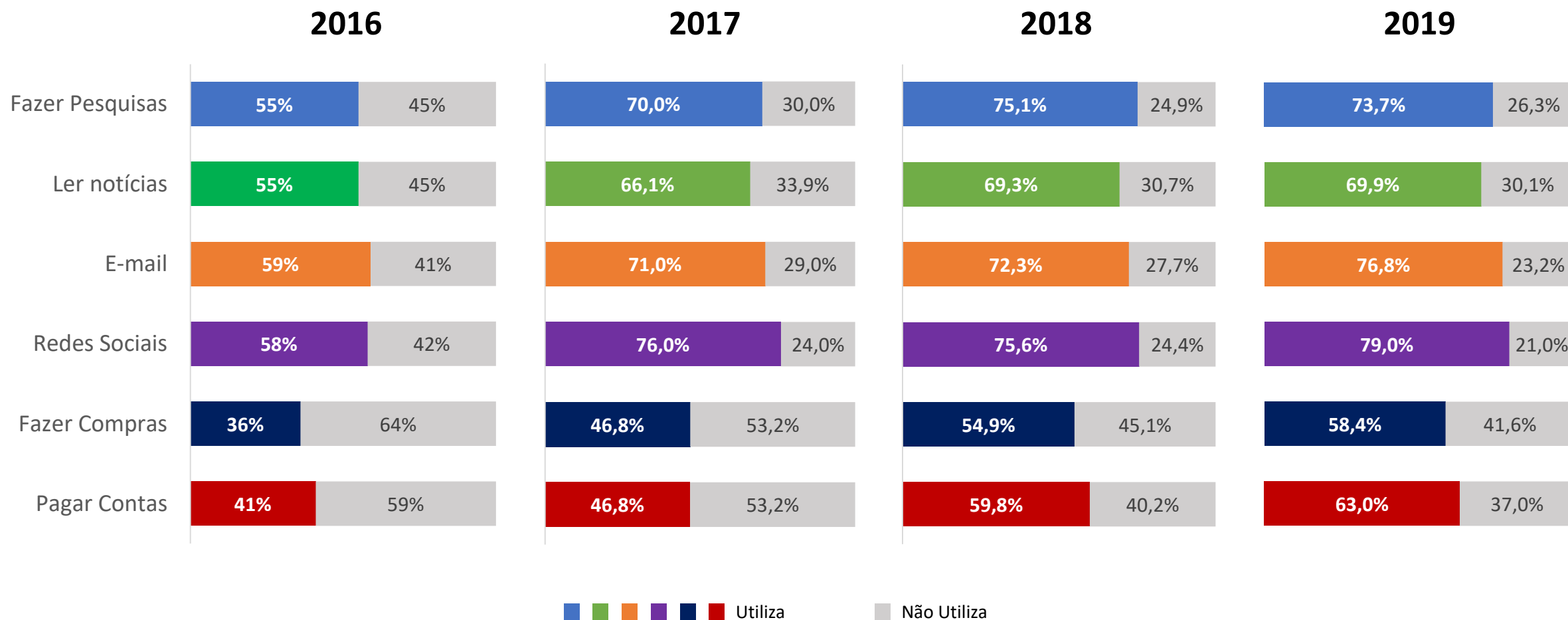
# PERFIL DOS ENTREVISTADOS

## ➤ Faixa Etária



# Você utiliza a internet para quais atividades?

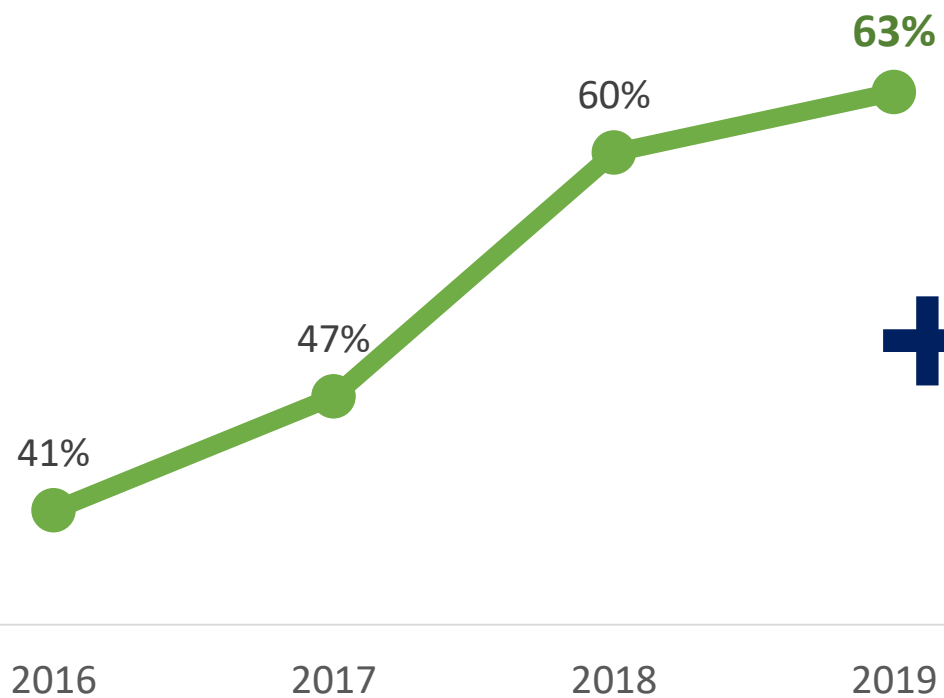
(Alvo: Todos os entrevistados)



## Você utiliza a internet para quais atividades?

(Alvo: Todos os entrevistados)

### Pagar Contas

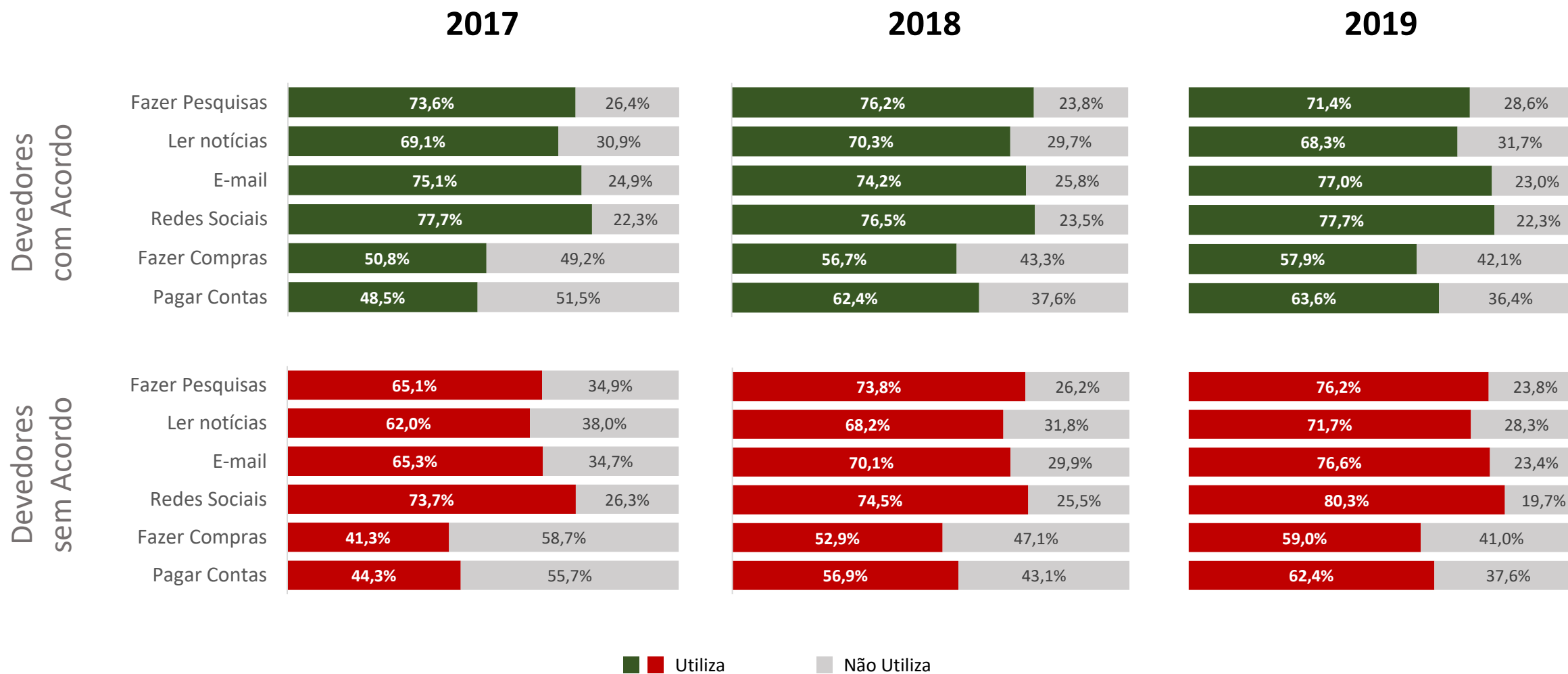


**+53,7%**

Comparação  
2019 x 2016

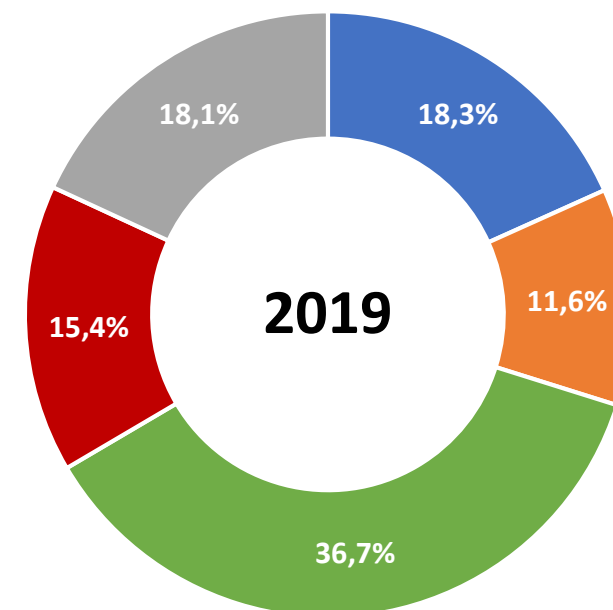
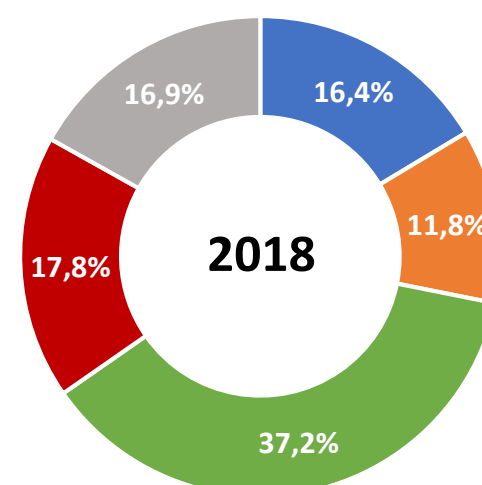
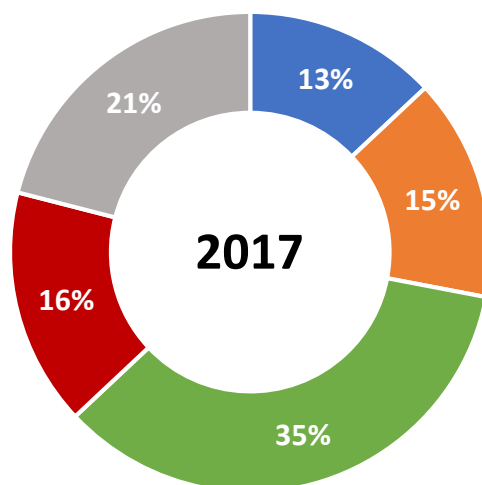
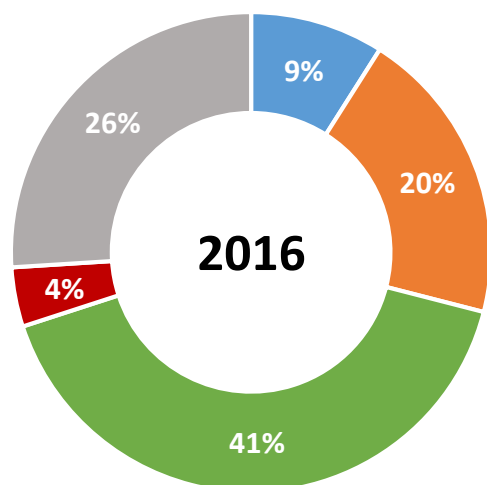
# Você utiliza a internet para quais atividades?

(Alvo: Todos os entrevistados)



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

(Alvo: Todos os entrevistados)



■ Não tem preferência

■ Antes de ir para o trabalho

■ Durante o expediente

■ Após o expediente

■ Finais de semana

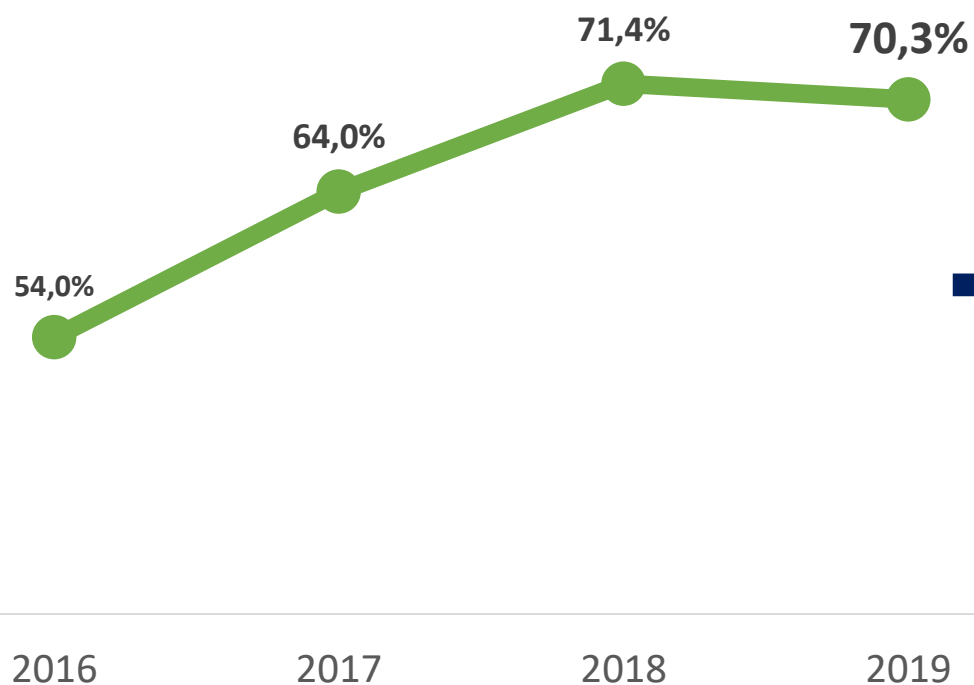


# Qual momento do dia você acha mais favorável para negociar uma dívida?

(Alvo: Todos os entrevistados)

## Horários Alternativos

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

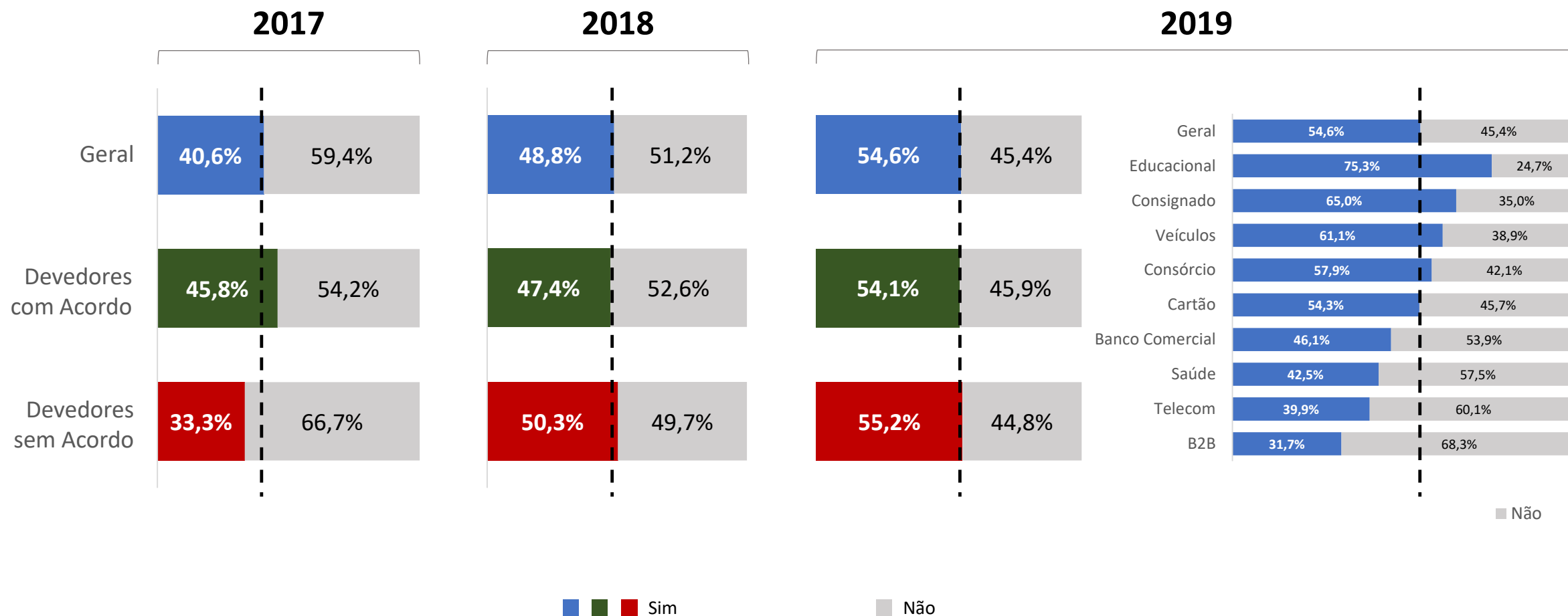


**+30,2%**

Comparação  
2019 x 2016

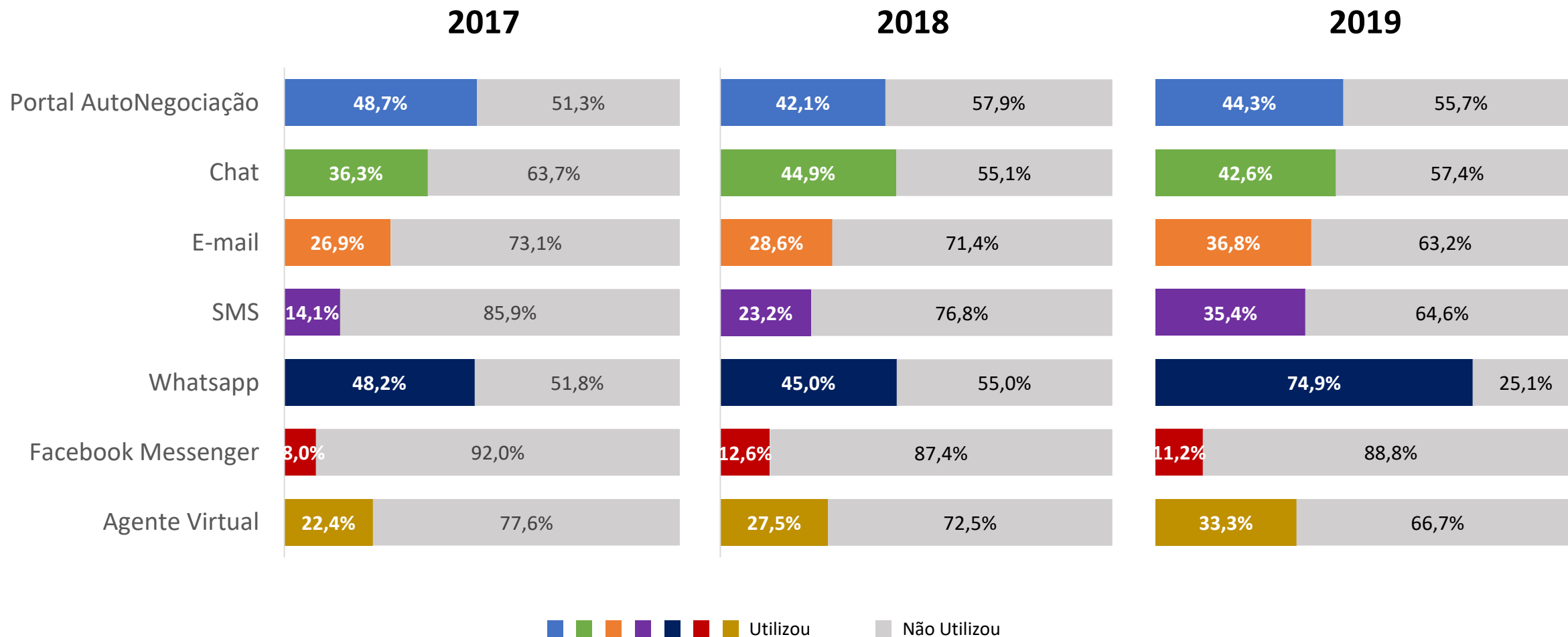
# Você já fez alguma negociação de dívidas por canais digitais?

(Alvo: Todos os entrevistados)



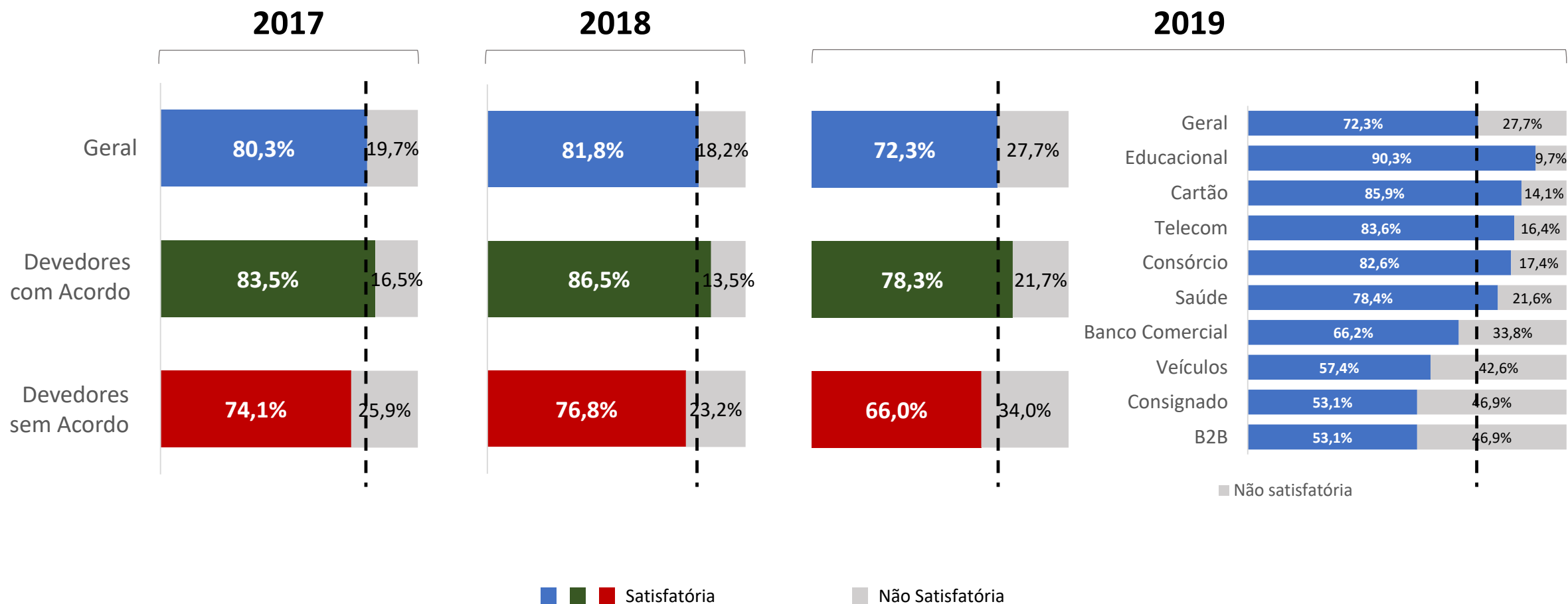
# Quais canais digitais você já utilizou para negociar uma dívida?

(Alvo: Devedores que já negociaram por algum canal digital – 54,6% do Total )



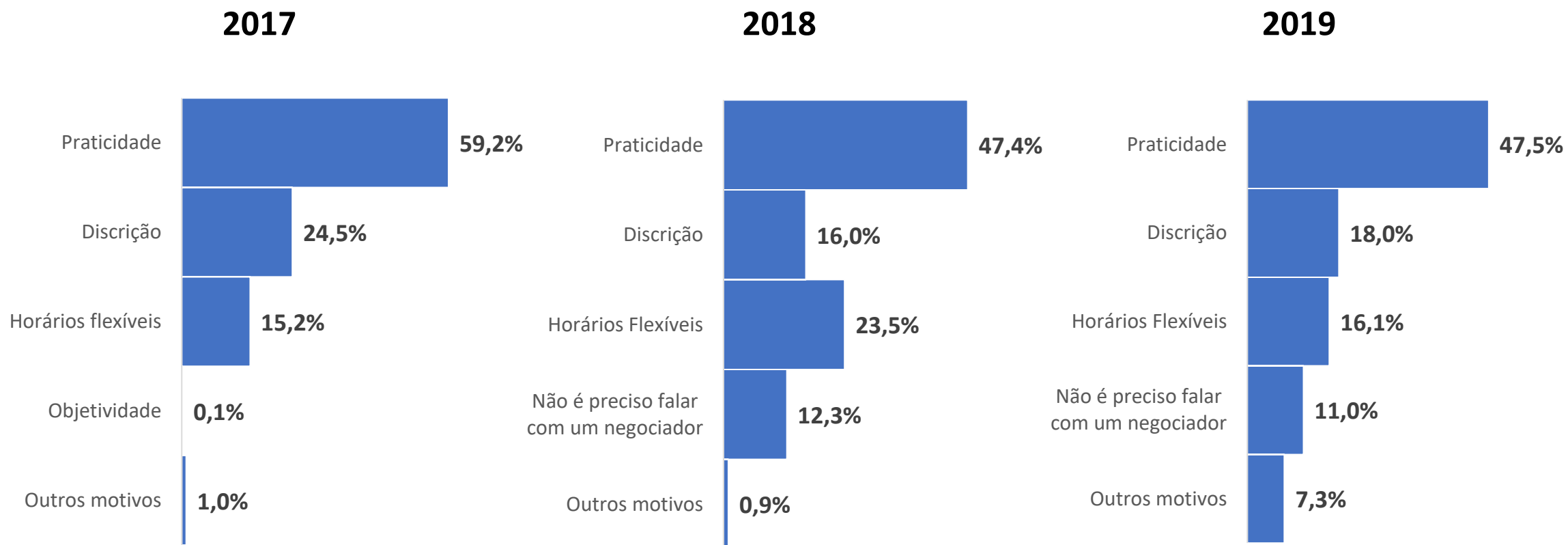
# O que achou da experiência de negociar por canais digitais?

(Alvo: Devedores que já negociaram por algum canal digital – 54,6% do Total )



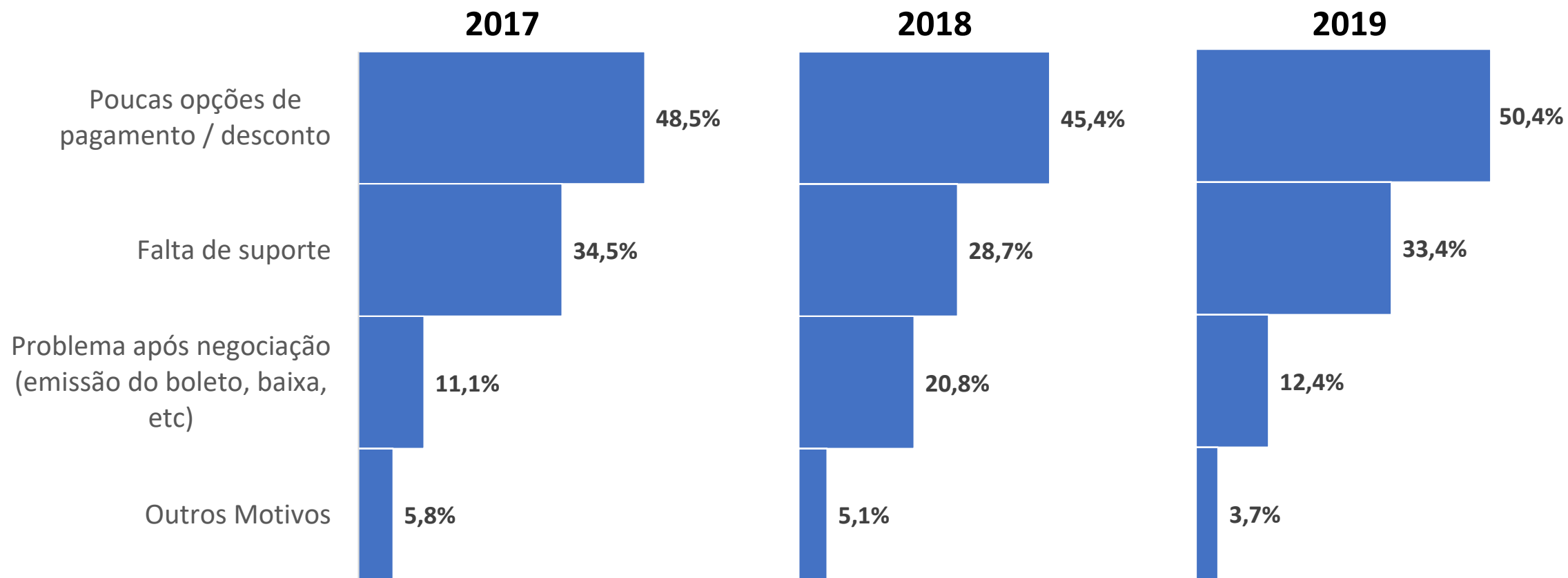
## Qual é a principal vantagem da negociação por canais digitais?

(Alvo: Devedores que acharam satisfatória a experiência de negociar por algum canal digital – 39,5% do Total )



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

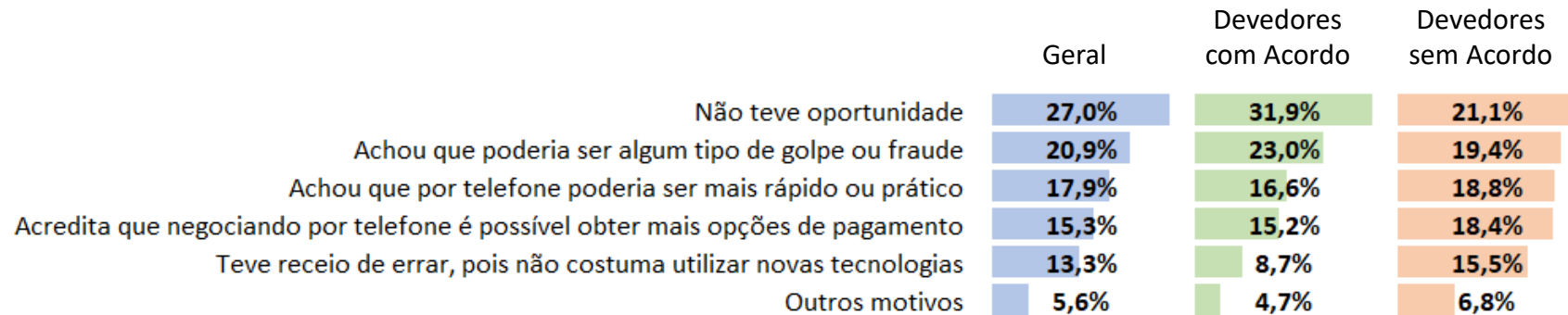
(Alvo: Devedores que acharam insatisfatória a experiência de negociar por algum canal digital – 15,1% do Total )



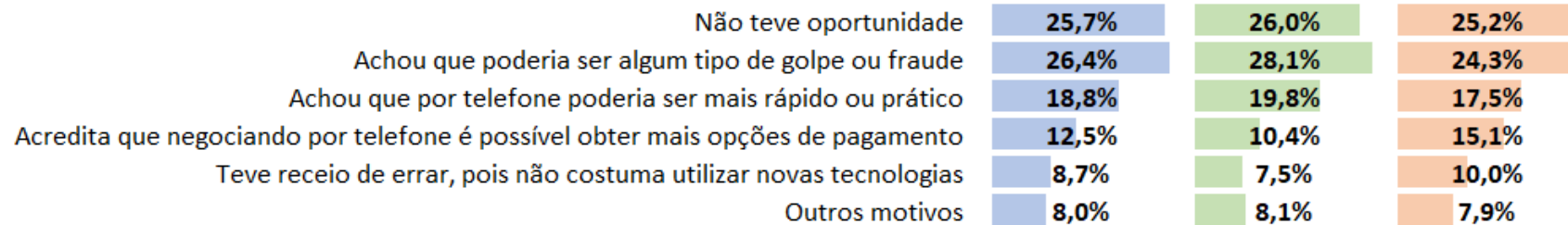
# Por que você nunca utilizou um canal digital para negociar uma dívida?

(Alvo: Devedores que nunca negociaram por algum canal digital – 45,4% do Total )

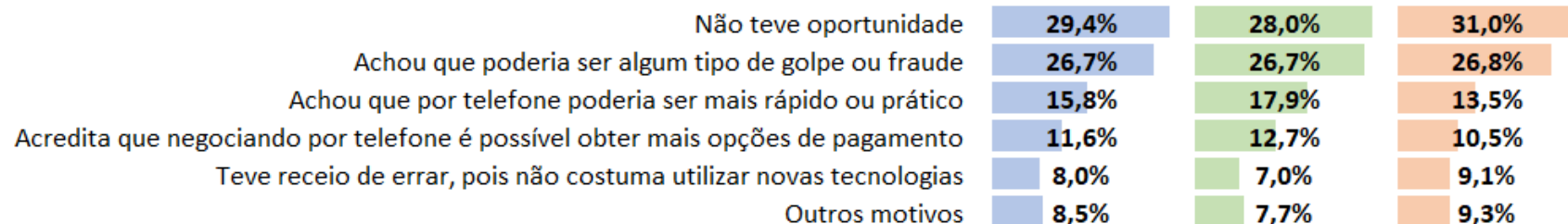
**2017**



**2018**



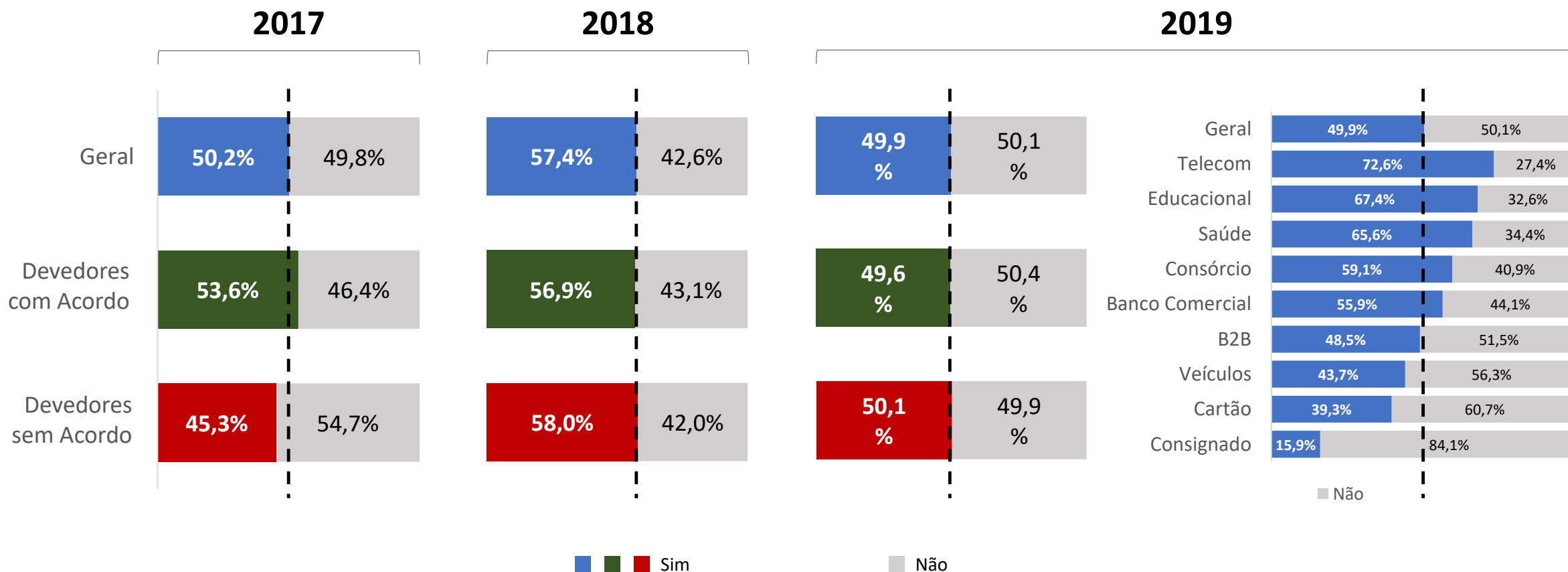
**2019**



## 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.

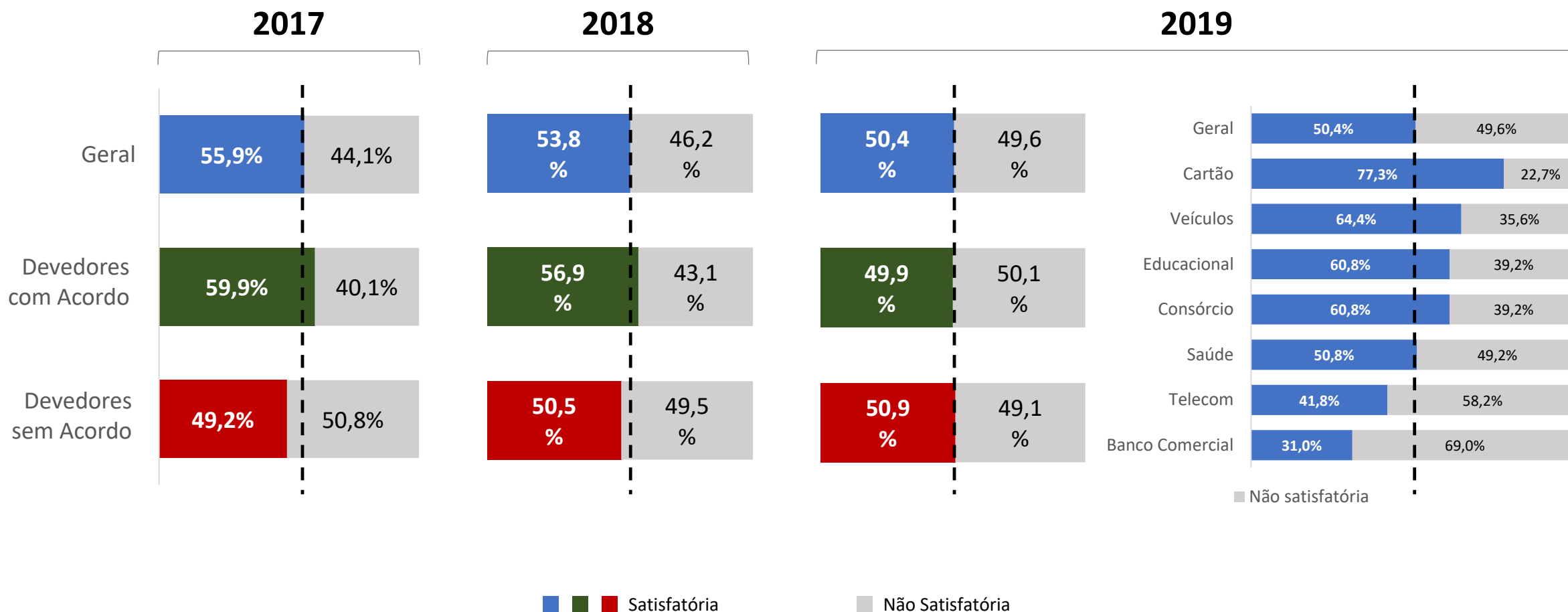
(Alvo: Todos os entrevistados)





# O que achou da experiência com o Agente Virtual?

(Alvo: Devedores que já negociaram com o Agente Virtual – 49,9% 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)