

A experiência no consórcio envolve diferentes aspectos da jornada do consumidor, desde o atendimento e a compreensão sobre o funcionamento da modalidade até as expectativas em relação à contemplação. Os resultados do levantamento encomendado pela ABAC à Okiar Intelligence mostram avaliações distintas conforme a situação do consorciado. O que contribui para uma experiência positiva e quais fatores podem levar à insatisfação e até ao cancelamento?

As etapas quantitativa e qualitativa do levantamento analisaram diferentes aspectos dessa relação. Na etapa quantitativa, foram avaliados indicadores como atendimento, expectativas, clareza das informações, possibilidade de cancelamento e satisfação. Já a etapa qualitativa permitiu aprofundar algumas das percepções identificadas entre os consumidores.

Atendimento contribui para a experiência no consórcio

Na etapa quantitativa, confiança e segurança apresentaram avaliações elevadas. O atendimento recebeu nota média de 8,2, indicando uma percepção positiva dos consumidores. Entre os cancelados, porém, as avaliações dos diferentes aspectos analisados ficaram entre 7,1 e 7,9.

Já entre os consorciados ativos ainda não contemplados, 73% estavam no grupo há até dois anos. Nesse perfil, o levantamento identificou a ansiedade pela contemplação rápida como um ponto de atenção.

Contemplação está entre as principais expectativas

Também na etapa quantitativa, o levantamento identificou o que os consumidores esperam durante sua experiência no consórcio. A expectativa mais citada foi ser contemplado, mencionada por 34% dos entrevistados e por 45% daqueles com idade entre 28 e 37 anos.

Na sequência, aparecem manter os pagamentos em dia, com 30%, e ter previsibilidade sobre quando será contemplado, com 24%. Em menores percentuais, também foram mencionados aspectos como segurança, certeza de ter feito a escolha certa, planejamento do lance, atendimento rápido e transparência.

Na avaliação quantitativa sobre a clareza das informações, consorciados ativos e contemplados atribuíram notas próximas de 8, enquanto entre os cancelados a avaliação foi de 6,8. A média geral ficou em 7,9.

Seis aspectos específicos apresentaram avaliações entre 7,4 e 7,8: sorteio e lance, funcionamento do grupo, reajuste das parcelas, taxas e custos, cancelamento e devolução de valores.

Os resultados ajudam a mostrar que a experiência no consórcio não se restringe à contratação da cota. A compreensão das regras e das diferentes etapas do grupo acompanha o consumidor ao longo de toda a sua participação.

Expectativas



28 a 37 anos

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: ABAC, em 02.09.2026