

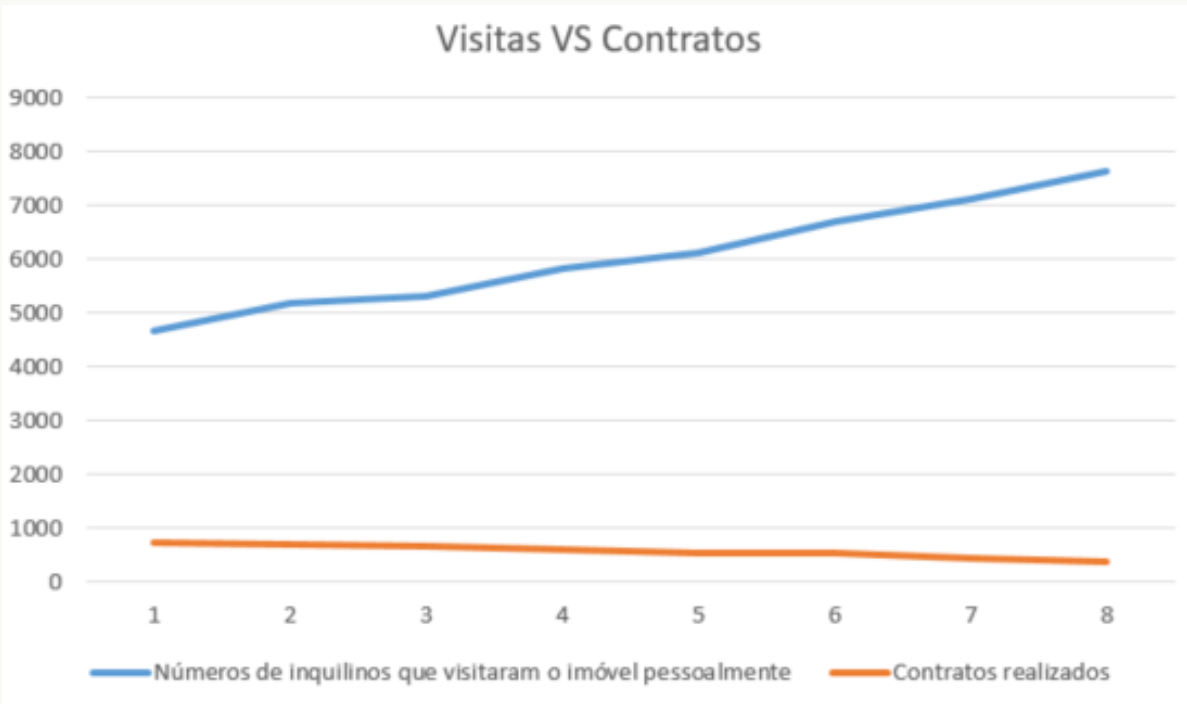
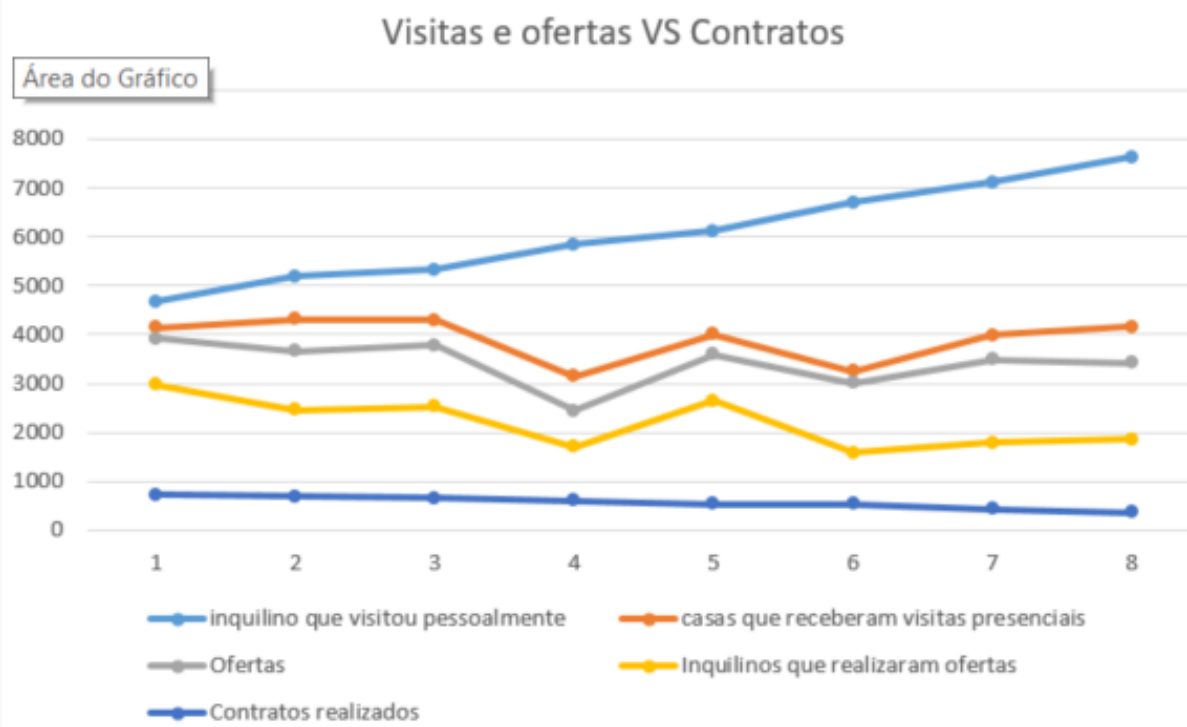
Case de Produto

Acesse o board do [MIRO](#) em que foi feita toda a construção racional do case :)

Contextualização

Diminuição na quantidade de contratos realizados após visitas de potenciais inquilinos.

Apesar do aumento relevante na quantidade de visitas em imóveis para alugar na base do QuintoAndar, foi notado uma diminuição significativa na quantidade de contratos realizados após esta etapa.



Média de visitas por mês durante este período: 5345

Média de contratos realizados durante este período: 573

No gráfico ao lado, é possível confirmar o aumento significativo de visitas durante o período de Jan/2018 a Set/2018. Em contrapartida, notamos também que a quantidade de ofertas enviadas e ofertas realizadas por inquilinos não estão acompanhando o índice de visitas.

O gráfico ao lado já representa, de forma mais resumida, a diferença entre a quantidade de visitas (crescente) e a quantidade de contratos (decrescente) realizados no período de Jan/2018 a Set/2018.

O motivo desta diferença entre as visitas e contratos se correlacionam diretamente a não realização de ofertas e contra ofertas de clientes (apresentadas no gráfico anterior).

Contextualização

Durante a construção do racional do problema, foi realizado uma divisão de **duas etapas**.

Primeira etapa: Contato inicial e procura do **lar ideal** para o usuário!

Pontos levados em consideração:

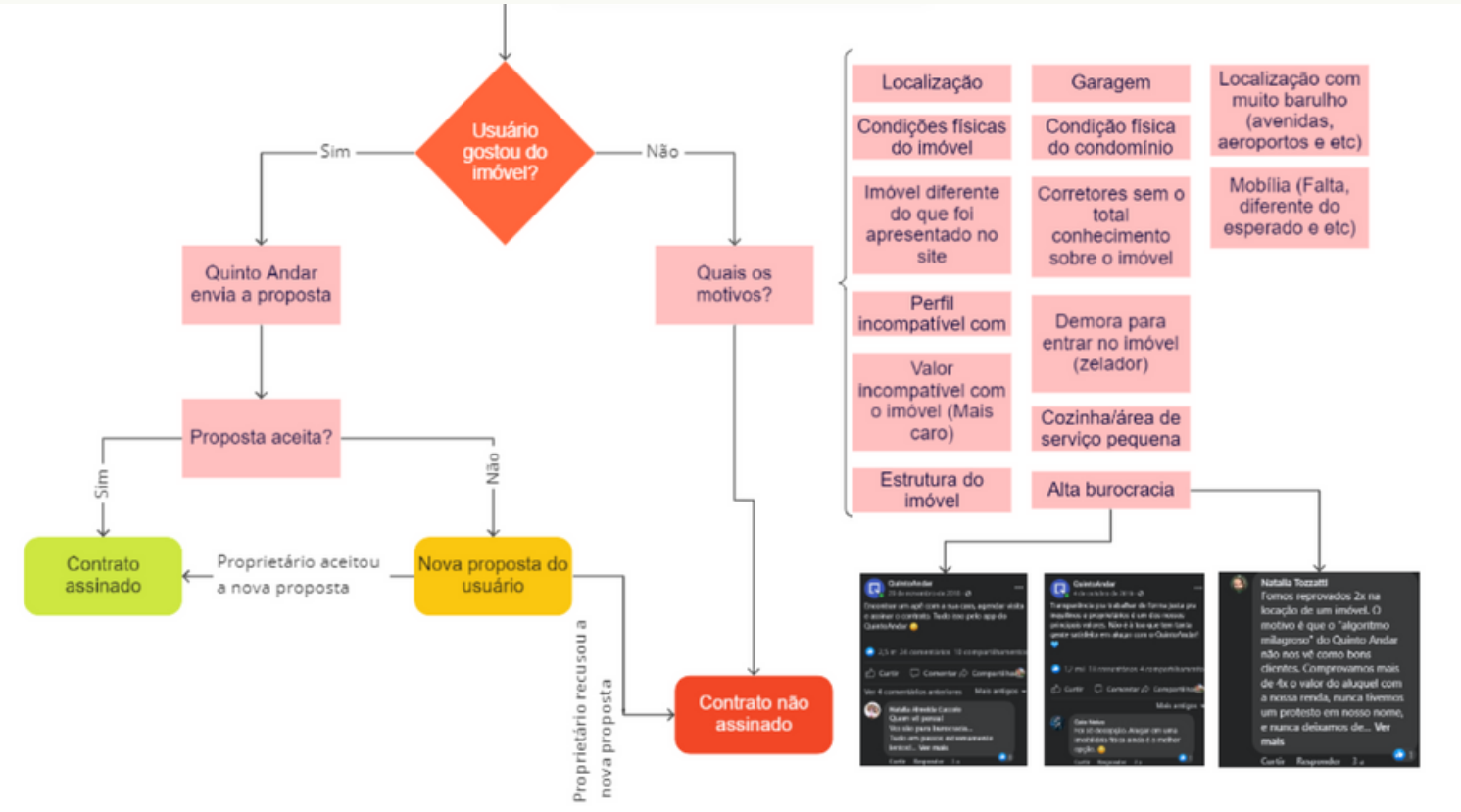
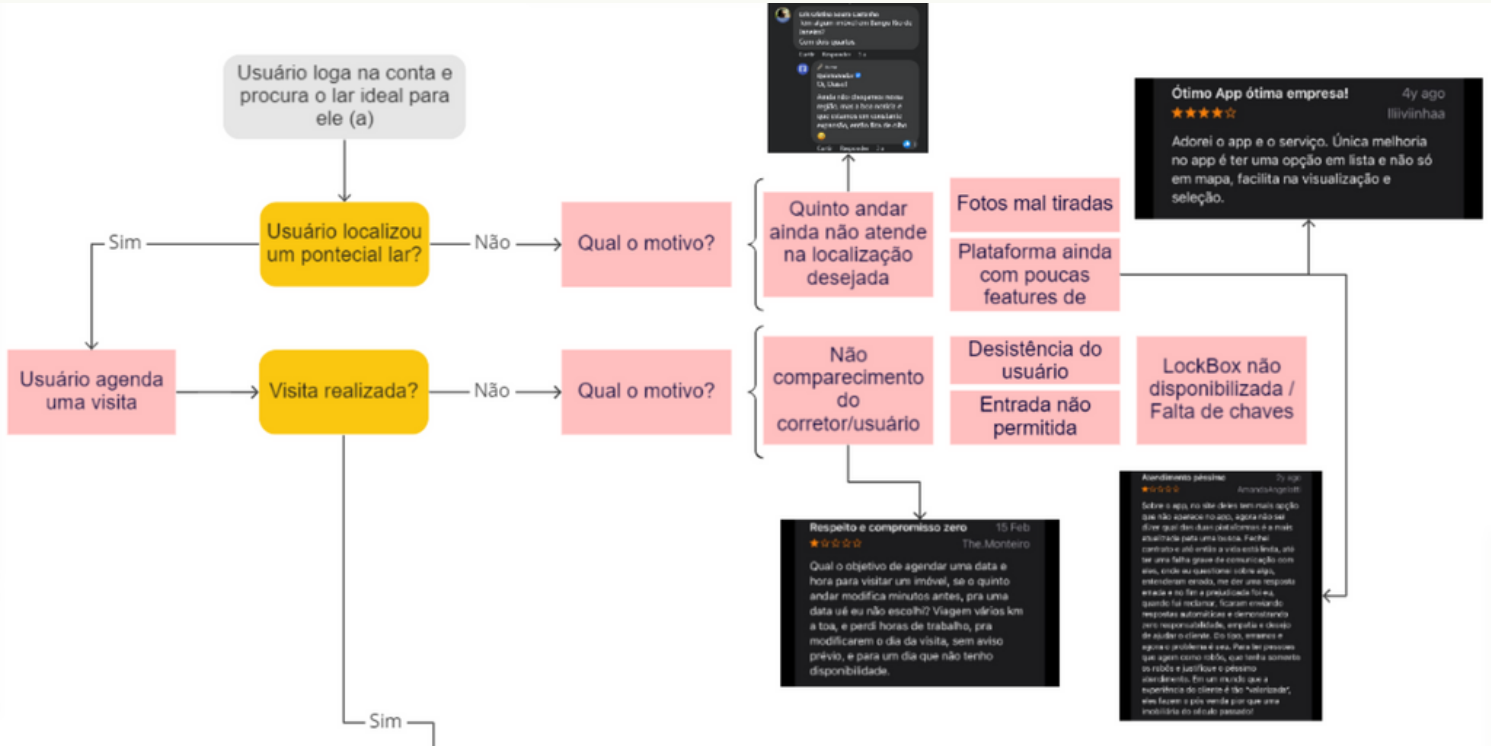
- Usuário encontrou o lar ideal? Quais os motivos para as respostas fornecidas à este questionamento?
- Quais feedbacks podemos coletar (redes sociais (Facebook) e na loja do aplicativo) para utilizar como potenciais indicadores ao problema apresentado?

Segunda Etapa: Durante esta análise, foi identificado motivos diversos e cruciais para o cenário em que o QuintoAndar se encontrava.

Sendo assim, esta etapa foi **priorizada no processo!**

Pontos levados em consideração:

- Usuário gostou do imóvel? Quais os motivos para as respostas fornecidas à este questionamento?
- Quais os principais motivos para uma desistência do usuário após a visita ao imóvel? Como podemos verificar e utilizar os feedbacks para uma melhoria do cenário atual?



Processo de Discovery

Hipóteses e direcionamentos de motivos e soluções!

Durante o processo de discovery, foi analisado o mercado imobiliário em 2018 e logo em seguida, como os pontos da etapa dois (página anterior) estavam interagindo e influenciando a quantidade de contratos finalizados pelo QuintoAndar.

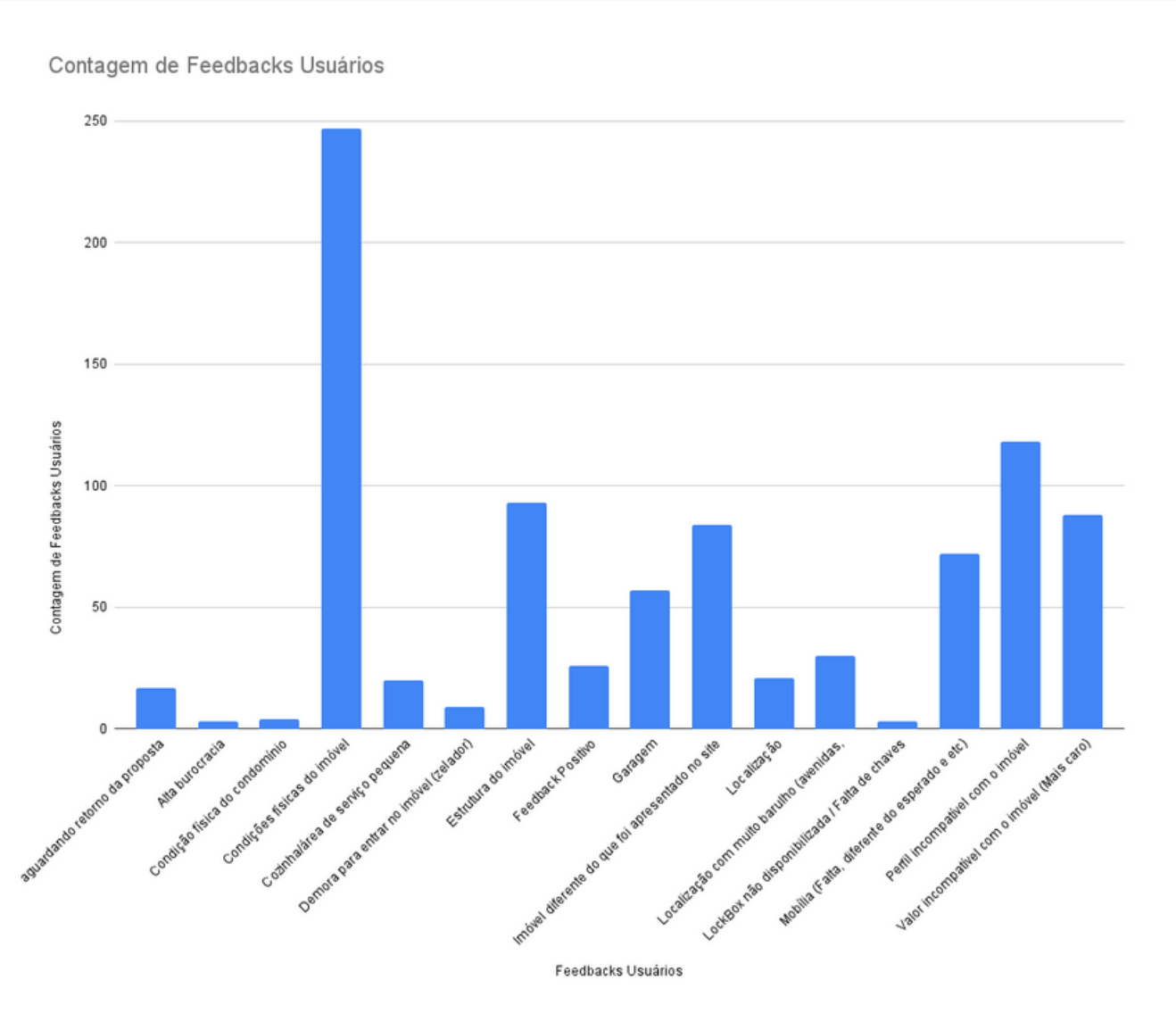
Foi realizado um processo de redução na quantidade de informações presentes na planilha enviada junto ao case! Focando então nos feedbacks fornecidos pelos usuários após a visita aos imóveis!

Para tornar a análise mais direcionada, houve uma padronização dos feedbacks, direcionando cada um para um tópico encontrados na etapa dois do usuário!

Ao lado, você irá encontrar um gráfico representando os tópicos mais comentados no feedback dado pelos clientes após a visita ao imóvel.

Para finalizar, foi agrupado os tópicos parecidos, dividindo-os em 3 tipos de oportunidades para uma possível solução:

- Se melhorarmos o aproveitamento e direcionamento às visitas realizadas aos imóveis, é esperado um aumento no nível de contratos (assinados)
- Se melhorarmos o aproveitamento através do tipo de imóvel focando de acordo com o perfil do cliente, é esperado também um aumento no nível de contratos (assinados).
- É esperado que a criação de processos de contrato mais diretos, simples e transparentes, aumente a taxa de aprovação de novos perfis para o contrato de aluguel.



Melhor aproveitamento e direcionamento às visitas realizadas aos imóveis	Melhor aproveitamento através do tipo de imóvel de acordo com o perfil do cliente	Criação de processos de contrato mais diretos, simples e transparentes
Condição física do condomínio	Estrutura	Burocracia
Condição física do imóvel	Cozinha/Área de Serv	Aguardando retorno da Proposta
Demora para entrar no imóvel (zelador)	Perf Incompatível	Feedbacks positivos mas que não tiveram o contrato realizado
Garagem	Localização	
Imóvel diferente do que foi apresentado no site		
Localização com muito barulho (avenidas, aeroportos e etc)		
Mobiliário (Falta, diferente do esperado e etc)		
Valor incompatível com o imóvel (Mais caro)		
Tivemos um total de 594 clientes (representando 66,51% dos 893 clientes analisados), apontando um dos tópicos acima como justificativa para não fechar contrato no imóvel em visita.	Tivemos um total de 252 clientes (representando 28,12% dos 893 clientes analisados), apontando um dos tópicos acima como justificativa para não fechar contrato no imóvel em visita.	Tivemos um total de 47 clientes (representando 5,26% dos 893 clientes analisados), apontando um dos tópicos acima como justificativa para não fechar contrato no imóvel em visita.

[Clique aqui](#) para visualizar a planilha criada e o gráfico em melhor qualidade

Contextualização

Informações que eu buscaria levando em conta o cenário em que eu já estaria trabalhando como um Produteiro no QuintoAndar!

- Testaria a usabilidade e experiência proporcionada no site e no aplicativo (Foi possível realizar apenas um teste no formato atual - 2022 - ou seja, não foi possível comparar o antes e depois das plataformas (Mobile e Site);
- Tópicos mais comentados no "Reclame Aqui" (só é possível olhar reclamações até 2020);
- Entrevista com usuários na base da plataforma (Tanto os que tiveram uma experiência positiva, quanto os que tiveram uma experiência negativa com o QuintoAndar);
- Análise de quantidade de usuários Ativos e Inativos;
- Análise de quais imóveis tiveram uma maior quantidade de visualização, procurando entender o motivo dessa alta procura. E também, o porquê dele ainda estar disponível para aluguel;

Soluções levantadas

A análise e priorização das hipóteses levantadas, foi realizada através da matriz R.A.C.I.

Hipotese de solução	Alcance	Impacto	Confiança	Esforço	Total
Melhor aproveitamento e direcionamento às visitas realizadas aos imóveis	3	2	100%	3	20
Melhor aproveitamento através do tipo de imóvel de acordo com o perfil do cliente	2	2	70%	2	14
Criação de processos de contrato mais diretos, simples e transparentes	3	1	70%	2	10

Leitura de notas para cada ponto da matriz R.A.C.I:

- 3 - Alto Alcance, Impacto, Confiança ou Esforço
- 2 - Médio Alcance, Impacto, Confiança ou Esforço
- 1 - Baixo Alcance, Impacto, Confiança ou Esforço

Soluções levantadas

Os **problemas** identificados:

- Condição física atual do imóvel
- Imóvel diferente do que foi apresentado no site
- Mobília (Falta, diferente do esperado e etc)
- Valor incompatível com o imóvel (Mais caro)

Se melhorarmos o aproveitamento e direcionamento às visitas realizadas aos imóveis, é esperado um aumento no nível de contratos (assinados)
Condição física do condomínio
Condição física do imóvel
Demora para entrar no imóvel (zelador)
Garagem
Imóvel diferente do que foi apresentado no site
Localização com muito barulho (avenidas, aeroportos e etc)
Mobília (Falta, diferente do esperado e etc)
Valor incompatível com o imóvel (Mais caro)
Tivemos um total de 594 clientes (representando 66,51% dos 893 clientes analisados), apontando um dos tópicos acima como justificativa para não fechar contrato no imóvel visitado

Soluções levantadas

Primeira hipótese:

Melhorar o aproveitamento e direcionamento das visitas realizadas aos imóveis.

Times envolvidos na fase inicial: Equipe de desenvolvimento, Desing e Produtos

Tempo de construção e liberação da versão beta: Um quarter (4 meses)

Tipo de teste: A/B

Tempo de duração do Beta: Meio quarter (2 meses)

Times envolvidos após o final do Beta (Review): Equipe de desenvolvimento, Produtos e Branding/Marketing (anúncio da nova feature)

Com a análise do experimento realizado com o modelo atual de visitas a imóveis, hoje temos um total de **66,51%** de recusas por algum motivo relacionado a metodologia da visita e condições gerais do imóvel.

Neste caso, iremos lançar um experimento A/B em que os seguintes pontos passaram a ser essenciais antes da visita, desta forma, esperamos que o cliente tenha uma experiência mais real no momento da visitação ao imóvel:

- Imagem da fachada da casa/prédio com o endereço! Dando visualização completa da localização (acessada pelo maps) e vizinhança.
- Criação de uma condição mínima a ser atendida em relação ao estado do imóvel e condomínio.
- Fotos do imovel com uma data prevista de atualização
- Etapas de confirmação para a visita (evitando desencontros de corretores/proprietários e clientes, falta de acesso ao imóvel e burocracias previstas na regra de condomínio).

Riscos

Possível sentimento de "complicação" na quantidade de processos e tarefas que o proprietário terá que realizar durante a utilização da plataforma do QuintoAndar como meio de divulgação do imóvel.

Possível perca de usuários (proprietários) para uma plataforma não tão exigente.

Benefícios

É esperado uma aumento na satisfação de experiência do cliente no momento em que ele realizar a comparação do anúncio VS visão real (processo de visitação) do imóvel.

Possível diminuição dos feedbacks negativos levantados durante o discovery da segunda etapa do produto.

É esperado como consequência, fechamentos de contratos com menos quantidade de visitas.

Soluções levantadas

Os **problemas** identificados:

- A estrutura do imóvel (Tamanho, divisão de cômodos, áreas de lazer, portaria, andar e etc)
- Cozinha e Área de serviços pequenas, ou mal distribuídas
- Cliente informando que o imóvel não era o que ele estava procurando (Perfil Incompatível)
- Localização (Distante de pontos determinados como "cruciais" aos clientes)

Se melhorarmos o aproveitamento através do tipo de imóvel focando de acordo com o perfil do cliente, é esperado também um aumento no nível de contratos (assinados)	
	Estrutura
	Cozinha/Área de Serv
	Perf Incompatível
	Localização
Tivemos um total de 252 clientes (representando 28,12% dos 893 clientes analisados), apontando um dos tópicos acima como justificativa para não fechar contrato no imóvel em visitado	

Soluções levantadas

Segunda hipótese:

Possível melhora no direcionamento do modelo dos imóveis de acordo com o tipo de perfil de cada cliente.

- Times envolvidos na fase inicial:** Equipe de desenvolvimento, Desing e Produtos
- Tempo de construção e liberação da versão beta:** Um quarter (4 meses)
- Tipo de teste:** A/B
- Tempo de duração do Beta:** Meio quarter (2 meses)
- Times envolvidos após o final do Beta (Review):** Equipe de desenvolvimento, Produtos e Branding/Marketing (anúncio da nova feature)

Com a análise do experimento realizado com o modelo atual de visitas a imóveis, hoje temos um total de 28,12% de recusas por algum motivo relacionado a incompatilidade do imóvel com o perfil do contratante.

Neste caso, iremos lançar um experimento A/B em que os seguintes pontos passaram a ser essenciais durante a etapa de pesquisa do usuário:

- Maior diversificação dos filtros de pesquisa
- Análise de localizações com maior nível de busca (direcionando uma maior quantidade de possíveis imóveis daquela área para o usuário)
- Diversificação na estrutura dos imóveis (tamanhos, quantidades de quartos, se possui varanda/terreiro e etc), possibilitando então um maior match com os usuários.
- Indicações de imóveis após a pesquisa (não concluída) enviadas ao e-mail de cadastro do cliente.

Risco

Dependendo do tipo de usuário que irá realizar a pesquisa com a nova ferramenta, é provável que ele critique e busque uma forma mais direta de localização de imóveis (padrão utilizado), inviabilizando a hipótese.

Benefícios

É esperado que o novo modelo se torne mais assertivo durante o processo em que o usuário irá realizar as buscas de imóveis na plataforma.

É esperado como consequência, fechamentos de contratos com menos quantidade de visitas.

Soluções levantadas

Os **problemas** identificados:

- Burocracia (Dados solicitados, metodologia de análise de crédito e documentação necessária)
- Aguardando retorno da Proposta (Tempo de resposta de aprovação além do esperado)
- FeedBacks positivos mas que não tiveram o contrato realizado. (Análise do motivo do cliente não continuar, sendo que o imóvel estava de acordo com o que ele esperava)

É esperado que a criação de processos de contrato mais diretos, simples e transparentes, aumente a taxa de aprovação de novos perfis para o contrato de aluguel.

Burocracia

Aguardando retorno da Proposta

FeedBacks positivos mas que não tiveram o contrato realizado.

Tivemos um total de 47 clientes (representando 5,26% dos 893 clientes analisados), apontando um dos tópicos acima como justificativa para não fechar contrato no imóvel em visitado

Soluções levantadas

Com a análise do experimento realizado com o modelo atual de visitas a imóveis, hoje o menor ofensor no fechamento de contrato é voltado para burocracia (5,26%), desta forma, lançariamos uma opção Beta buscando uma possível melhoria na fase de fechamento de contrato dos clientes.

- Análise de crédito própria do QuintoAndar (Menos dependência de organizações terceiras).

Melhoria na experiência do cliente em relação a partes que envolvem contratos e tópicos mais complicados para públicos com pouco conhecimento sobre leis voltadas para a área imobiliária:

- Atendimento exclusivo de uma equipe acoplada ao time de jurídico do QuintoAndar (Explicação clara e direta sobre o funcionamento)

Terceira hipótese :

Criação de processos de contrato mais diretos, simples e transparentes, causando uma possível melhorar na agilidade de aprovação de novos contratos.

Times envolvidos na fase inicial: Equipe do Jurídico, desenvolvimento, Desing e Produtos

Tempo de construção e liberação da versão beta: Um quarter e meio (6 meses)

Tipo de teste: A/B

Tempo de duração do Beta: Meio quarter (4 meses)

Times envolvidos após o final do Beta: Equipe de desenvolvimento, Produtos e Branding/Marketing (anúncio da nova feature).

Riscos

Por se tratar de uma atualização que envolve leis imobiliárias, pode-se ter uma atraso devido a necessidade de um estudo aprofundado de até que ponto poderemos facilitar e proporcionar novos meios de contratos.

Ao criar uma análise de crédito própria dentro da plataforma, corremos o risco de liberar perfis de usuários que podem não manter o pagamento do aluguel em dia.

Benefícios

Poderemos facilitar a aprovações de novos inquilinos, gerando um possível aumento na taxa de contratos realizados.

É esperado um aumento na base de usuários devido a maior praticidade, agilidade e segurança no momento de análise e aprovação da proposta.

Dentro dos 5,26% há também feedbacks positivos em que mesmo assim não houve fechamento do contrato! Com este novo estudo poderemos metrificar quantos contratos são perdidos devido a análise de crédito do cliente.

Finalização

Considerações e informações
finais sobre a construção e
montagem do case

Toda a construção de estudos sobre o case foi levando em consideração o cenário do QuintoAndar no período de Jan/2018 até Set/2018.

É possível acessar o board do Miro ([Clicando aqui](#)) para analisar freameworks, matrizes e fluxos que utilizei para chegar nas conclusões e propostas apresentadas neste case.

A planilha fornecida foi editada com o foco em dar agilidade ao processo e também possibilitar uma melhor visualização das informações apresentadas. Você pode verificar a nova planilha, [clicando aqui](#)!

Fim! Obrigado =)