JORNADA DO USUÁRIO

BET ESPORTIVA

O projeto

O projeto investiga as apostas online no Brasil sob uma perspectiva sociantropológica, com foco em recortes de gênero, classe, território e raça/etnia. Adotamos uma abordagem centrada em uma abordagem metodológica que combina escuta em profundidade, análise cultural e crítica aplicada ao design de serviços e formulação de estratégias institucionais. O objetivo é entender o comportamento dos apostadores e produzir sentidos a partir de suas trajetórias, motivações e dilemas, apoiando decisões públicas e privadas mais conectadas à realidade brasileira.

A jornada

A ferramenta da jornada é o mapeamento visual da relação do potencial apostador com as plataformas de apostas online, a partir da sua perspectiva. Nela, é possível observar não apenas os pontos de contato com os jogos, como também as etapas anteriores e posteriores a essa interação.

Com ela, podemos visualizar em detalhes as interações, motivações, emoções e potenciais comportamentos: dencisos à saúde financeira das pessoas que apostam nessas plataformas.

O projeto em fases

A ferramenta da jornada é o mapeamento visual da relação do potencial apostador com as plataformas de apostas online, a partir da sua perspectiva. Nela, é possível observar não apenas os pontos de contato com os jogos, como também as etapas anteriores e posteriores a essa interação.

Com ela, podemos visualizar em detalhes as interações, motivações, emoções e potenciais comportamentos: dencisos à saúde financeira das pessoas que apostam nessas plataformas.

Pesquisa de contexto

Desk Research – Mapeamento de informações secundárias sobre o setor e cenário das apostas online no Brasil.

Benchmarking de contexto – Análise comparativa de plataformas de apostas online.

Monitoramento de Redes – Escuta ativa em redes sociais (Twitter (X), Tiktok, Youtube e Facebook).

Pesquisa de campo

Entrevistas com stakeholders – Parceria de alcance de menores sob a tutela.

1º Etapa de Grupos Focais – Mapeamento inicial exploratório de comportamentos de 18 apostadores.

Entrevistas em Profundidade – Entrevistas realizadas com 60 apostadores de diferentes perfis em 5 grupos: nordeste, centro-oeste, sudeste, norte e sul.

2º Etapa de Grupos Focais – Aprofundamento de hipóteses e validação de jornada de uso com 10 apostadores.

Análise

Análises e convergências – Análise cruzada dos dados coletados em pesquisas, comportamentais e qualitativas de decisionadores estratégicos.

Co-criação (Workshop) – Oficinas entre equipe Kaco e AMBIMA a partir da apresentação de materiais de pesquisa e discussões voltadas à produção de soluções criativas e a tomada de decisão.

Resultado

Expansão de teorias conforme o contexto – Ampliação de teorias existentes para a realidade brasileira e contexto digital, mercado financeiro e controle monetário e como isso impacta na sua relação/hábito com apostas.

Compreensão da jornada do apostador: Motivações, sentimentos e ações.

Planos de jornada para identificação de nichos educativos: Ação que o apostador vai tais, tais impactos em sua jornada, como podemos provocar mudanças através da educação?

Vamos falar de Bets esportivas.

Conhecendo os elementos da jornada

O perfil do apostador

Homem, 27 anos, solteiro, sem filhos.

Mora em Brasília.

Renda mensal: 3 mil reais.

Perfil de investimento: diversifica.

Hobbies: barzinho com os amigos, futebol e cinema aos finais de semana.

Gasta dinheiro em eletrônicos e viagens.

Comportamentos

Identificamos caminhos que o perfil pode seguir baseado em estratégias ou modo apoio que influenciam no desfecho da jornada.

Caçador de emoções

O Caçador de emoções busca o entretenimento dos jogos para escapar do tédio do cotidiano.

A diversão está em que a aposta torna os jogos mais interesivos e "emocionantes". Sua realidade é marcada pela possibilidade de adquirir reservas financeiras e uma "jornada" para o lazer.

Expert da realidade

O expert da realidade busca multiplicar seus lucros e fazer das apostas online uma ferramenta de complementação da renda, mesmo que isso exija que ele saia da realidade e marcada pelo trabalho intenso e por uma renda que cobre o básico e mais um pouco. Não enxerga possibilidades reais de crescimento profissional em um contexto de estagnação econômica, buscando alternativas arriscadas para sair dessa realidade.

Linha de sociabilidade

Definição da experiência como individual (sem a presença de outras pessoas)ou coletivo(com a presença física ou virtual de outras pessoas)

Experiência Individual

Experiência Coletiva

O que queremos dizer com individual?

Situações de vivência individual, onde o apostador decide e experimenta sozinho.

O que queremos dizer com coletiva?

Experiências vividas em conjunto com outras pessoas, espaços de compartilhamento online ou presenciais como eventos e comunicação.

Linha de Sentimentos

Mapeamento de sentimentos e emoções proporcionadas em um evento determinado.

Os sentimentos estão relacionados com as etapas da jornada e fim de comprender as decisões tomadas pelos apostadores.

Linha de Impacto financeiro

Mapeamento de impacto financeiro positivo, negativo ou neutro. Os impactos podem não aparecer imediatos ou ganhos e perdas podem ser a proporcional a realidade financeira dos perfis considerados.

As olhar em 3 níveis(alto, médio e baixo) é possível obter uma interpretação do impacto financeiro durante a jornada de cada apostador conforme suas decisões. Também é possível cruzar dados com o dia do jogo (diversão do divertes) visualizando situações mais estáveis ou instáveis, amenizando ganhos e perdas e como isso pode interferir ou não no impacto de vulnerabilidade contábeis.

Cruzamento de dados analisados

Este material possibilita o cruzamento de dados a partir de uma análise aprofundada das entrevistas de campo realizadas. Sentimentos, experiências e impactos financeiros são mapeados e conectados a momentos específicos da jornada, permitindo leituras e representações visuais que ilustram os caminhos percorridos até o desfecho de cada história. Esse desfecho reflete o comportamento final do apostador após sua trajetória de aprendizado — que pode culminar na continuidade das apostas ou no abandono dessa prática, dependendo da sua vivência individual. Lembrando que esse caminho é marcado tanto por experiências coletivas. Inserindo influência no início e na continuidade da jornada.

1° ETAPA DO CICLO DE APOSTAS

Jornada ideal do usuário

LEGENDA
Ações do usuário
Linha de sociabilidade
Experiência Individual
Experiência Coletiva

DESCOBERTA | ANTES DA APOSTA | DURANTE A APOSTA | APÓS A APOSTA

1. Assiste a um jogo de futebol com os amigos na bar
2. Vê que seu time está sendo patrocinado por uma marca de Bets esportivas
3. Um amigo comentou que costuma apostar e até ganhou seus ganhos
4. No dia seguinte, sentiu-se inseto ao amigo e decide pesquisar sobre a Bet patrocinadora do seu time
5. Faz seu cadastro e escaqa para plataforma
6. Faz um depósito de 20 reais
7. Confere no Odds e vê que então favoráveis para o gosto do seu time
8. Realiza uma aposta de 15 reais no placar final do jogo
9. Decide apostar mais 15 reais na quantidade mínima de escanteios
10. Acompanha o jogo em tiino
11. Ganha um valor considerável nos dois eventos, somando 70 reais
12. Compartilha na whatsaqp com os amigos um print do seu resultado positivo
13. Sasca toda a sabar a gosta na bar com os amigos
14. Comenta com os amigos que o resultado foi positivo porque ganhou dinheiro e se diverte

Fim do 1º etapa de apostas

Experiência Individual

Experiência Coletiva

Achados da pesquisa aplicados na jornada

LEGENDA
Ligações entre a jornada e dados pesquisa e dados de campo

Sociabilidade
Os homens, em sua maioria, relatavam uma rotina marcada por trabalho e apostas como distração ou extensão de sociabilidade.

Adrenalina
Entre homens que apostam em bets, prevalecem adrenalina, competitividade e sociabilidade, em especial no começo da jornada.

Publicidade
No cenário das Bets esportivas, a publicidade conectada aos times e partidas, além de influenciadores do mundo do futebol, é fator de peso para a escolha das plataformas

ODDS
São valores multiplicativos para a aposta com base na probabilidade do fato ocorrer. Ex: Time forte (ODD 1) contra time fraco (ODD 5)

Validação Social
Jogadores se apoiam em relatos e experiências de outras pessoas, além do compartilhamento dos seus ganhos e estratégias. Para as masculinidades, mostrar-se um expert em futebol também é um ganho associado à prática das apostas.

Destinação do dinheiro ganho
Tanto os valores destinados para as apostas online como a destino desse dinheiro e como ele é percebido, são fatores que têm relação com as motivações alegadas para o ato de apostar.

Linha de Sentimentos

Positivo / Neutro / Negativo

zenada-zinca
caçador de emoções
expert da realidade

Felicidade, Curiosidade, Curiosidade, Excitação, Excitação, Excitação, Excitação, Ansiedade, Alegria Euforia, Orgulho, Orgulho, Orgulho

Linha de Impacto financeiro

Alto / Média / Baixo

zenada-zinca
caçador de emoções
expert da realidade

2° ETAPA DO CICLO DE APOSTAS

ANTES DA APOSTA | DURANTE A APOSTA | APÓS A APOSTA

15. Passa a semana trabalhando
16. Acompanha no grupo dos amigos que o jogo do seu time fiesta na próxima rodada do campeonato
17. Clica no vídeo de um influenciador que um dos amigos mandaram no grupo.
18. Deposita outros 30 reais na mesma plataforma
19. Programa suas apostas conforme as dicas dos amigos e de influenciador
20. Faz apostas de menor valor, em jogos mais populares, plataformas online de transmissão
21. Acompanha os jogos em casa, em bares e pelo celular, em plataformas online de transmissão
22. Perde alguns eventos e ganha outros
23. Ao final dos rodados do dia, acumula ganhos em apenas 5 reais de saído na plataforma
24. Observa os amigos postando em status do Whatsaqp, mas nada pode suas perdeis
25. Considera suas perdas como sorte e decide tentar de novo na próximo rodada de jogos

Experiência Coletiva

Experiência Individual

REPETIÇÃO DA 1ª ETAPA DO CICLO DE APOSTAS

Regulação afetiva
A aposta não é um meio de renda da racionalidade, mas uma forma de organizar e canalizar emoções — como ansiedade, frustração, desejo e pertencimento. Jogar funciona como prática de regulação afetiva, especialmente em contextos de fragilidade. Isso reforça que políticas de prevenção ou regulação não podem ignorar os sentimentos que estruturam essas escolhas.

Dinheiro Extra
O dinheiro ganho com as apostas é muitas vezes percebido como um "extra". A ideia de "dinheiro extra" envolve um sentimento de que essa dinheiro é como ele é percebido, são fatores que têm relação com as motivações alegadas para o ato de apostar.

Lazer e apostas
As apostas motivadas pela diversão são são, com frequência, apostas com menor impacto financeiro. Nesse cenário, os jogadores desviam para as plataformas parte do orçamento já anteriormente destinado ao lazer, o qual não seria utilizada em despesas essenciais.

3° ETAPA DO CICLO DE APOSTAS

EVENTO DISRUPTIVO

Consciência dos perdeis exponenciais
Fomo/ alegoria

26. Reflete sobre seu comportamento anterior

Ciclo de comportamento em 2 perfis de apostas

CAÇADOR DE EMOÇÕES
Intenção
Diversão

ANTES DA APOSTA | DURANTE A APOSTA | APÓS A APOSTA | DESFECHO

27. Chega à conclusão de que já perdeu muito dinheiro
28. Assiste a jogos do campeonato em casa e sente vontade de apostar novamente para que voltam a ser emocionantes
29. Deposita 30 reais na plataforma
30. Passa a realizar novas apostas de forma sonsevadoras
31. Aposta pouco dinheiro e em eventos com odds baixas
32. Nota que a sobe e a profiva, perdeu não ganhou dinheiro nas últimas horas
33. Mantém a saída na plataforma, sem saques posteriores e sem apostas depósitos
34. Para de comprar pequenos lucros e decide sair do jogo com os amigos

A estratégia se mantém para os próximos jogos e campeonatos, sem novos aportes de dinheiro no plataforma sem perdeis significativamo

Continua jogando no rítmo dos rodados dos campeonatos, por vezes com maior frequência a por vezes de forma mais esporádica, dependendo do rítmo e do campeonato em questão

Experiência Individual

Tedio
O tédio de uma vida monótona e trabalho, a qual não é satisfatória, leva os apostadores a procurar novos jogos, bares e lazer. Essa busca pela "forma de aliviar alguma emoção ou cotidiano

Jornada Individual
A experiência de apostar é comumente marcada por uma jornada individual, mesmo que **no bar**, cada um mais individual **no tempo da tela**.

Fala de interesse
A participação em uma ou mais grupos online passa a não fazer mais sentido quando os ganhos não são mais o centro do jogo, o que gera falta de interesse e a consequente possibilidade de sair/parar/ganhos/perdas

EXPERT DA REALIDADE
Intenção
Ganhar dinheiro

ANTES DA APOSTA | DURANTE A APOSTA | APÓS A APOSTA | DESFECHO

27. Chega à conclusão de que já perdeu muito dinheiro
28. Assiste a jogos do campeonato em casa e sente vontade de apostar novamente para ganhar dinheiro
29. Deslisa tempo a avaliação plataformas de apostas
30. Entra em grupos de tiituálaqp colisões para estratégias e segmentações mais especializadas em dicas esportivas
31. Descobre que há pessoas que afirmam viver da apostas
32. Descobre o método de alavancagem de apostas, de que já recuda final no mercado financeiro
33. Deposita 200 reais na plataforma
34. Realiza apostas ao valor alto e de alto risco para obter maior retorno
35. Procura as promoções e bônus das plataformas e aposta em jogos que estão com melhores ODDS
36. Prefere não assistir aos jogos
37. Arriisca uma porcentagem dos ganhos do dia em apostas de alto risco para duplicá-los, multiplicá-los
38. Nota que a valor alcançado foi menor que o esperado
38. Planeja investir em outro mercado de risco que promete multiplicar seus ganhos

Experiência Individual

Continua a saída alerta na plataforma, acompanhando motivos excessivo de ganhos

A estratégia se mantém para os próximos jogos e campeonatos, sem aportes diários em diíntimas plataformas

Visão de si
A vergonha e culpa nesse contexto, apesar de serem sentimentos negativos, podem ser benéficos, se deserem de grande rivetida as angústias e dilemas aos apostadores e a ideia de o mesmo ainda uma pessoa suscetível a perdas significativas e comportamentos compulsivos.

Responsabilização individual
Embora medidas recorrentes se estratégias agressivas adotadas pelas plataformas — como bônus, ODDS e ofertas — ampliem os riscos e obstáculos para sacar — ainda prevalece a ideia de responsabilização individual: aqueles que não conseguem sacar seus ganhos são frequentemente rotulados como "fracos" na sociedade.

Apoios e vínculo?
A ideia de que "apostar é investir" parece equivocadamente — não por ignorância, mas porque os critérios que balizam essa equivalência (governança de retorno, mobilização de capital, decisão autônoma) são ambíguos à lógica de alguns investimentos de alto risco.

Ponto de divergência da experiência dos investimentos
Os investimentos não envolvem de longo prazo, a movimentação do dinheiro é mais lenta, e há mais controle das decisões, não quase imediatismo.

Bom Caos
A parte do rítmo/ritmo em que a motivação passa a ser a mudança/ação dos valores apostados, ritmo: se em aportes de valores mais altos e mais frequentes colocando em perigo a saúde financeira

JORNADA DO USUÁRIO

CASSINOS E JOGOS SLOT

O projeto

O projeto investiga as apostas online no Brasil sob uma perspectiva socioantropológica, com foco em recortes de gênero, classe, território e práticas financeiras. A investigação está ancorada em uma abordagem metodológica que combina escuta em profundidade, análise cultural e ethar aplicado ao design de serviços e a construção de jornadas de usuário, com o objetivo é entender o comportamento dos apostadores e produzir sentido a partir de suas trajetórias, motivações e dilemas, apoiando decisões públicas e privadas mais conectadas à realidade brasileira.

A jornada

A ferramenta da jornada é o mapeamento visual da relação do potencial apostador com as plataformas de apostas online, a partir de sua perspectiva. Nela, é possível observar não apenas os pontos de contato com os jogos, como também as etapas anteriores e posteriores a essa interação.

Com eles, podemos visualizar em detalhes as interações, motivações, emoções e potenciais comportamentos. Dados e saúde financeira das pessoas que apostam nessas plataformas.

O projeto em fases

A ferramenta da jornada é o mapeamento visual da relação do potencial apostador com as plataformas de apostas online, a partir de sua perspectiva. Nela, é possível observar não apenas os pontos de contato com os jogos, como também as etapas anteriores e posteriores a essa interação.

Com eles, podemos visualizar em detalhes as interações, motivações, emoções e potenciais comportamentos. Dados e saúde financeira das pessoas que apostam nessas plataformas.

Pesquisa de contexto

Desk Research - Mapeamento de pesquisas, notícias e legislação, sobre o cenário das apostas online no Brasil.

Benchmarking de contexto - Análise comparativa de plataformas de apostas online.

Monitoramento de Redes - Mapeamento de redes sociais (Twitter (X), Tiktok, Youtube e Facebook).

Pesquisa de campo

Entrevistas com stakeholders - Panorama de atores do mercado sobre o tema.

1º Etapa de Grupos Focais - Mapeamento inicial exploratório de comportamentos de 10 apostadores.

Entrevistas em Profundidade - Entrevistas realizadas com 60 apostadores de diferentes perfis em 3 praças: nordeste, centro-oeste, sudeste, norte e sul.

2º Etapa de Grupos Focais - Aprofundamento de hipóteses e validação de jornada de uso com 50 apostadores.

Análise

Análises e convergências - Análise aprofundada para identificação de padrões, comportamentos e produção de direcionadores estratégicos.

Co-criação (Workshops) - Oficinas para ajuste e validação da jornada, ideação de materiais de pesquisa e discussões voltadas a produção de soluções criativas e a tomada de decisão.

Resultado

Expansão de teorias conforme o contexto histórico, social e econômico - Inclusão de novidades trabalhos com o objetivo, mas sem perder a essência do estudo, mantendo a integridade e a relação histórica com apostas.

Compreensão da jornada do apostador: Motivações, sentimentos e ações.

Fluxos de jornada para identificação de ações educativas: Ações que o apostador em seu total impacto em sua jornada, como podemos provocar mudanças através da educação?

Vamos falar de Cassinos online

Conhecendo os elementos da jornada

O perfil da apostadora

Mulher, 51 anos, casada, 3 filhos.

Mora em Recife.

Renda familiar mensal: 2 mil reais.

Perfil de investimento: sem reserva.

Hobbies: igreja, televisão, compras online

Comportamentos

Identificamos caminhos que o perfil pode seguir baseado em estratégias no modo aposta que influenciam no desfecho da jornada

Matadora de leões

A Matadora de leões experiencia a vulnerabilidade social em decorrência da precariedade de sua inserção no mercado de trabalho. O dinheiro é contado e tem uma temporalidade muito curta, sendo a perspectiva de ganho rápido das apostas bastante atrativa. O dinheiro é fluido, por isso vive em um "presente perpétuo" não sendo possível fazer planos nem de needs e nem de curto prazo.

Ex jogadora

A 'ex jogadora' tem um perfil bem parecido com a Matadora de leões. Jovens, mas ainda mantém laços afetivos e jogo eventualmente com bônus ou saídas restritas. Algumas param de apostar após perdas significativas ou eventos familiares. A trajetória de saída do jogo é pouco linear e marcada por recaídas ou redefinições do que significa "apostar".

Adepta da fortuna

A Adepta da fortuna apresenta uma vulnerabilidade social decorrente da precariedade das condições de vida como um todo. O dinheiro tem uma entrada irregular e esta sobrestida ao acaso e as circunstâncias. É um "dinheiro de fim de mês", não havendo compatível com as apostas. O fazer planos de curto prazo não é possível, restando o objetivo difuso de "prosperidade".

Linha de sociabilidade

Definição da experiência como individual/com a presença de outras pessoas/ou coletiva/com a presença física ou virtual de outras pessoas.

Experiência Individual | Experiência Coletiva

O que queremos dizer com individual?

Situações de exercício individual, onde o apostador decide e experimenta sozinho.

O que queremos dizer com coletivo?

Experiências vividas em conjunto com outras pessoas, espaços de compartilhamento online ou presenciais como eventos e comunicação.

Linha de Sentimentos

Mapeamento de sentimentos e emoções pragmáticas em um evento determinado.

Os sentimentos estão relacionados com as etapas da jornada e fim de compreender as decisões tomadas pelos apostadores.

Linha de Impacto financeiro

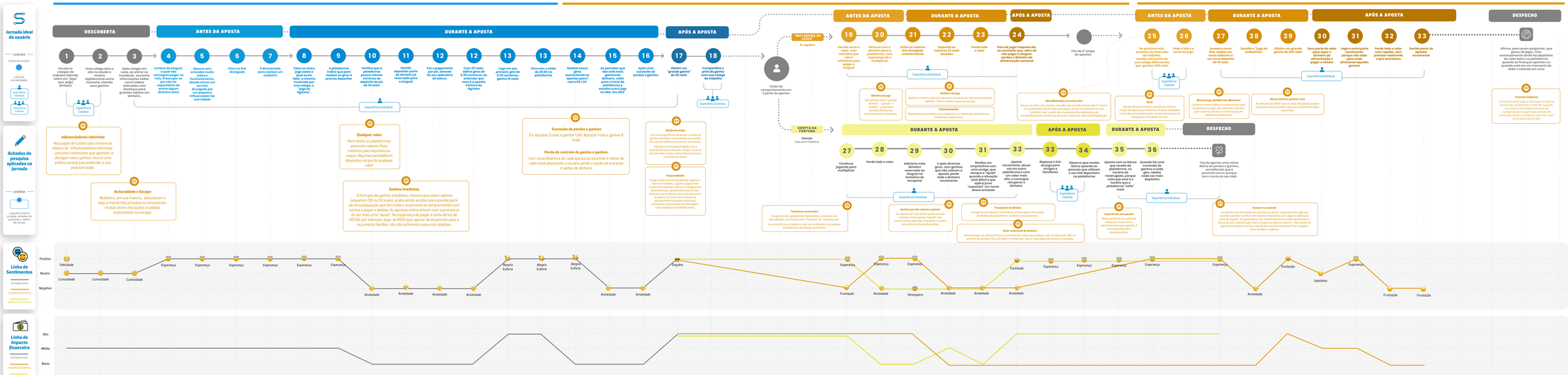
Mapeamento de impacto financeiro positivo, negativo ou neutro. Esse impacto depende não apenas de perdas ou ganhos pontuais nas apostas, mas será proporcional à realidade financeira dos perfis considerados.

Ao dividir em 3 (neo)cliclo, medio e baixo é possível obter uma interpretação do impacto financeiro da experiência de cada apostador conforme suas decisões. Também é possível cruzar dados com modo de jogo (diversão ou dinheiro) visualizando situações mais estáveis ou instáveis, envolvendo ganhos e perdas e como isso pode interferir ou não no impacto de sobrevivência cotidiana.

Cruzamento de dados analisados

Este material possibilita o cruzamento de dados a partir de uma analise aprofundada das entrevistas de campo realizadas. Sentimentos, experiências e impactos financeiros emergem como alguns dos resultados dessa analise. As jornadas apresentadas são representações visuais que ilustram os caminhos percorridos até o desfecho de cada história. Esse desfecho reflete o comportamento final do apostador após sua trajetória de aprendizado — que pode culminar na continuidade das apostas ou no abandono dessa prática, dependendo de sua vivência individual. Lembrando que esse caminho é marcado tanto por experiências coletivas, tornando influência no início e na continuidade da jornada.

1º ETAPA DO CICLO DE APOSTAS

2º ETAPA DO CICLO DE APOSTAS

3º ETAPA DO CICLO DE APOSTAS