



Análise de Churn e NPS

Estratégias para Retenção de Clientes

Agosto de 2025

Contexto & Highlights

Big Numbers



7.065

Base de Clientes



7,7

NPS



26,6%

Clientes em Churn



R\$75,44

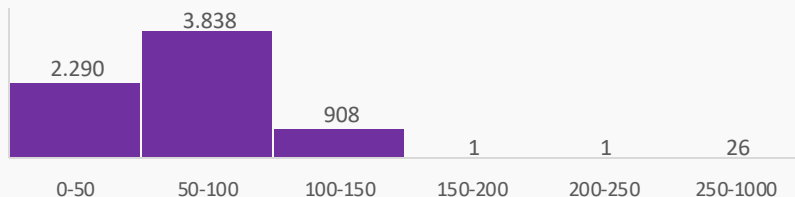
Ticket Médio (Cliente Churn)



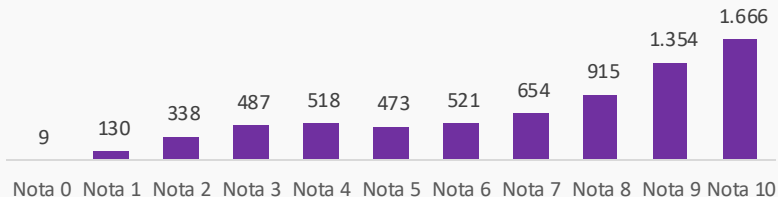
R\$63,54

Ticket Médio (Cliente Ativo)

Distribuição das Faixas de Faturamento



Distribuição do NPS



Premissas

Para este case o Churn será o indicador principal dado seu impacto na receita.

Ferramentas Utilizadas



Databricks Notebook

- Tratamento dos dados;
- Análise Exploratória;
- Criação do modelo.



Github

- Versionamento e armazenamento dos códigos.



PowerPoint

- Desenvolvimento da apresentação final.



ChatGPT 5.0

- Apoio no desenvolvimento da análise.

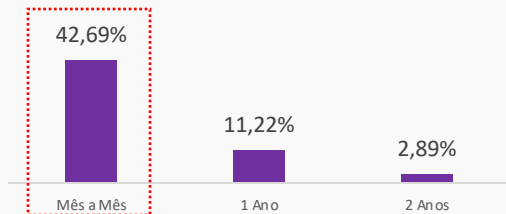
Manus AI

- Criação do design básico da apresentação.

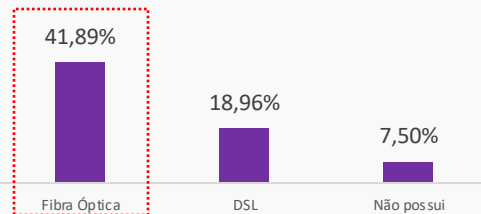
Análise Exploratória - Churn

O churn concentra-se em clientes com baixo vínculo e em início de contrato, o serviço de fibra assim como a não contratação do serviço de suporte técnico corroboram com a evasão. Destaque para o maior nível de Churn para os métodos de pagamento Cheque (Eletrônico e por Correio).

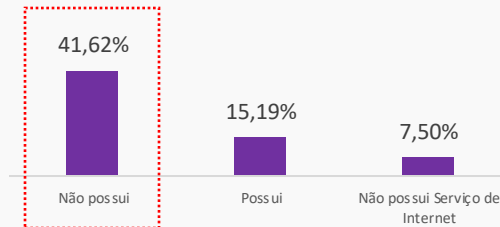
% de Churn por tipo de Contrato



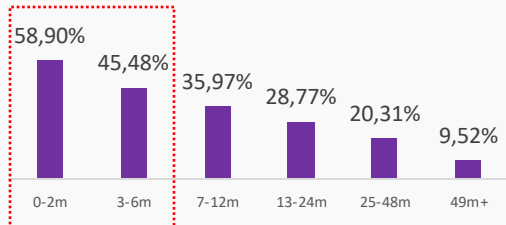
% de Churn por tipo de Internet



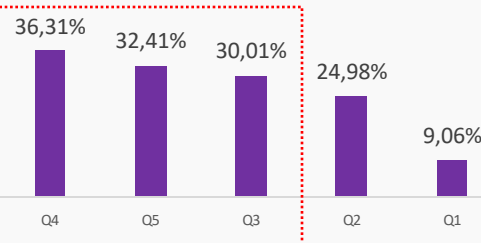
% de Churn por tipo de Suporte Técnico



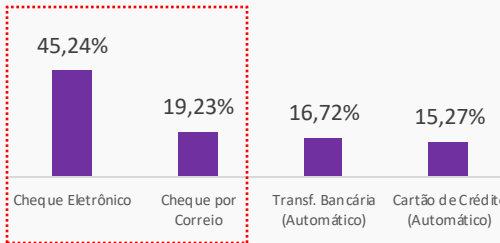
% de Churn por tempo de Posse



% de Churn por quintís de Faturamento



% de Churn por tipo de Pagamento



Proposta de Modelo

Random Forest

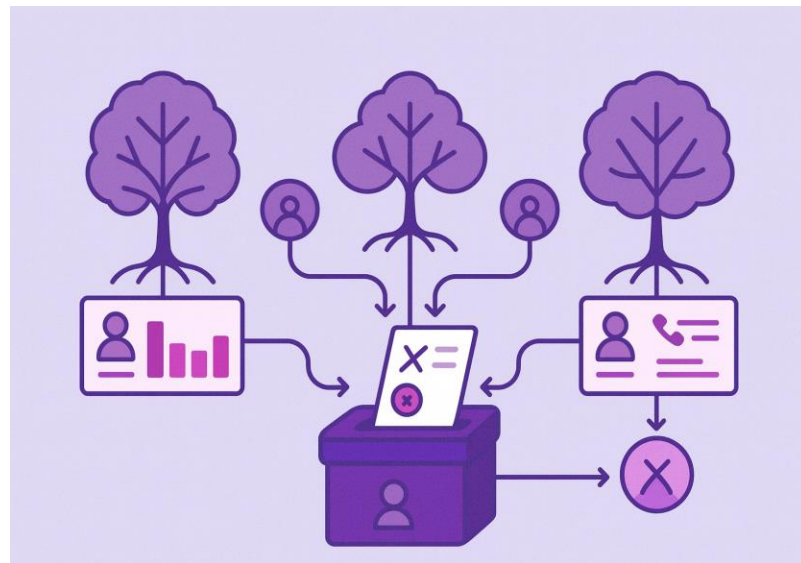
Modelo robusto que estima a **probabilidade de churn por cliente** para priorizar ações com **Retorno sob investimento (ROI)**.

Funcionamento

- Pré-processa as variáveis categóricas.
- Treina **várias árvores de decisão** em amostras/atributos diferentes.
- A previsão final é a **média das probabilidades** das árvores.

Vantagens do Modelo

- **Acurácia e robustez** para dados com **não linearidades** e **muitas variáveis categóricas**.
- **Resiliência a outliers** e **desbalanceamento**.
- **Implementação simples**, manutenção previsível.



Plano de Ação

As ações sugeridas devem ocorrer de forma simultânea com o objetivo de reverter os elevados níveis de evasão aliada a péssima experiência ofertada.

Implantação do modelo de Churn

Implementação rápida do modelo, com a realização de testes de validação e acompanhamento constante do nível de acurácia.

Correção de Rota

- Melhoria no processo de Onboarding;
- Revisão da prateleira de produtos e Experiência do cliente;
- Esforço no processo de migração do cliente mensal para planos mais estáveis;
- Oferta diferenciada para o serviço de Suporte Técnico;
- Revisão dos métodos de pagamento com priorização para os serviços digitais.

Implantação do modelo Next Best Action

Modelo com foco em ações comerciais para clientes que ultrapassem um determinado percentual de probabilidade de churn.

As ações propostas são:

- Desconto no plano contratado;
- Teste (90 dias) para o serviço de Suporte Técnico;
- Upgrade no serviço contratado atual e etc.

Obrigado !

Apresentado por: Caio Araujo