

Strategy Document: Churn_Protocol

Sign-off matrix: Grasiella Thierney Andrade — Unicesumar

Name	Team / Role	Date
Caio Marcelo Senra	BI Analyst	51 - Fevereiro
Maria Clara Salviano	Set. Pedagógico	51 - Fevereiro
Brendha Leal	Set. Pedagógico	51 - Fevereiro
Ana Luiza Pierotti	Set. Comercial	51 - Fevereiro
Danielle Gonçalves	Set. Comercial	51 - Fevereiro
Gabrielly Helienay	Set. Comercial	51 - Fevereiro
Guilherme Evas	Set. Comercial	51 - Fevereiro

Proposer: Caio Marcelo Senra — BI Analyst

Status: Não implementado | Sob supervisionamento

Primary dataset: Dados correspondentes ao formulário: será criado um formulário de múltipla escolha no Google Forms ou Typeform, contendo ID do aluno, data de solicitação, motivo do cancelamento e feedback qualitativo.

Secondary dataset: Teremos uma base de dados que comprova o histórico escolar do aluno, respectivamente cobrindo áreas de CRM como o Histórico Financeiro, além de outras demandas, como o Coeficiente de Rendimento do aluno.

User Profiles

— Gestora do Polo: utilizará o dashboard para monitorar KPIs macro, como a Taxa de Evasão (Churn Rate), bem como o panorama entre a receita “perdida vs. recuperada”, e identificar tendências de longo prazo para ajustar a gestão da unidade.

— Setor Comercial: utilizará o dashboard diariamente para filtrar as listas de "Alunos Recuperáveis", como os Leads Quentes, e distribuir os contatos para a equipe de vendas focar na reconquista imediata.

— Setor Pedagógico: Acessará o painel para identificar picos de reclamações sobre

metodologia ou suporte, agindo preventivamente na melhoria do curso, além de trabalhar dentro de uma progressão educacional para as possíveis falhas individuais.

Dashboard Functionality

Dashboard Feature	Your Request
Reference dashboard Power BI /Matplotlib	O layout será inspirado em painéis de funis de venda e também um painel de suporte ao aluno. O foco visual não será apenas mostrar números estáticos, mas sim o fluxo de resolução. Fazendo métricas estatísticas entre, quantos pediram pra sair, quantos tentamos recuperar e quantos foram bem sucedidos dentro da abordagem prevista.
Access Controle de Acesso Baseado em Função (RBAC)	Através da gestão, teremos acesso total a todas as métricas, incluindo valores monetários (R\$) e KPIs de perda de receita voltadas ao LifeTime Value do aluno.
Scope Serão incluídos, todos os registros de alunos que solicitaram cancelamento ou trancamento de matrícula no sistema.	Precisamos fazer o ETL dos dados dentro do dashboard para gerarmos novas receitas, pois, alunos considerados “formados” não possuem as mesmas necessidades daqueles que ainda estão em processo de graduação, mas continuam dentro do sistema para podermos medir métricas de vendas de cursos de Pós-Graduação, trabalhando na permanência e carreira estudantil do discente.
Date filters and granularity O padrão inicial deve ser “este mês”, para foco na meta atual, com opção de visualizar	Deve incluir menu suspenso , como um “drop-down” para identificarmos problemas de forma ágil e focal dentro de problemas

o acumulado do trimestre vigente (51, 52, 53 ou 54), e consideravelmente entender as taxas anuais de progressão de retenção do aluno e a forma de desenvolvimento de sucesso abordada durante a estratégia.	específicos dos produtos ofertados, já que o funil de vendas pode ser facilmente acessado por distinção de usuários entre cursos profissionalizantes, técnicos/tecnólogos, graduação (EAD/Híbrido) e pós-graduação.
---	---

Metrics and Charts

Chart 1

Chart Feature	Your Request
Chart title	Distribuição de Evasão Estudantil por Categoria (pareto para entender os motivos)
Chart type	Gráfico de Barras ou Pizza revelando as métricas em ordem decrescente para um melhor visualização de pontos críticos.
Dimension(s)	Categoria Macro do Cancelamento, como Financeiro, Pedagógico, Pessoal ou Geográfico
Metric(s)	Quantidade total de solicitações de cancelamento, feito com uma distinção entre R.A (registro acadêmico) do aluno, já que o mesmo CPF pode ocupar mais de um lugar dentro de uma base de dados.

Chart 2

Chart Feature	Your Request
Chart title	Detalhamento do Motivo Raiz — Sub-motivos que levam aos cancelamento

Chart type	Treemap (Mapa de Árvore), ou Sunburst Chart (Mapa de Raios Solares), para exemplificar os nós de posicionamento das causas-raíz do churn através de grafos
Dimension(s)	<p>Hierarquia de 2 Níveis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Categoria Macro: Financeiro, Pedagógico, Pessoal. 2. Sub-motivo (Gatilho da Ação): <p>— <i>No Financeiro:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema: Separar as inadimplências de estudantes que ficaram sem estudar e continuaram gerando boletos. • Solução: Oferecer uma ação recomeço para que ele tenha possibilidades de quitar ou zerar suas dívidas através do sistema. <p>— <i>No Pedagógico:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema: Falta de Letramento Digital por conta do discente. • Solução: Oferecer formas mais fáceis de acesso ao aluno pelo site, como uma explicação sobre as ferramentas fundamentais e um suporte em tempo hábil para possíveis dúvidas em relação a sua jornada estudantil, como provas, livros ou aulas dentro do Studeo. <p>— <i>No Pessoal:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema: O discente apresenta uma questão geográfica recente, onde ele precisa mudar da unidade local.

	<ul style="list-style-type: none"> Solução: Oferecer apoio informacional ao estudante que está mudando, bem como uma orientação sobre o endereço e a possibilidade de transferência para o polo da unidade geográfica de destino.
Metric(s)	Dimensionar o esforço da equipe. Cada aspecto apresentado dentro da unidade, precisamos entender o passo a passo da Jornada do Cliente (no caso, Estudantil), desde o momento do cancelamento, até a análise preditiva e minuciosa do churn.

Chart 3

Chart Feature	Your Request
Chart title	Eficácia das Ações de Retenção, como o Win-back Rate.
Chart type	Clustered Bar Chart - Gráfico de Barras Agrupadas para mostrarmos a taxa de retenção por mês/trimestre.
Dimension(s)	<p>Eixo X: Tipo de Ação Ofertada,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Renegociação Financeira 2. Aplicação de Bolsa/Desconto 3. Suporte Técnico/Letramento Digital 4. Transferência de Polo <p>Legenda: Status final em uma decisão binária de “Recuperado vs. Perdido”.</p>

Metric(s)	<p>Taxa de Conversão, com uma porcentagem de sucesso de cada oferta.</p> <p>Exemplo: "Transferência de Polo" recuperou 80% dos casos de mudança, enquanto "Bolsa" recuperou 40% dos casos financeiros. Isso vai provar qual argumento é mais forte para convencer o aluno a ficar.</p>
-----------	--

Dashboard mockup

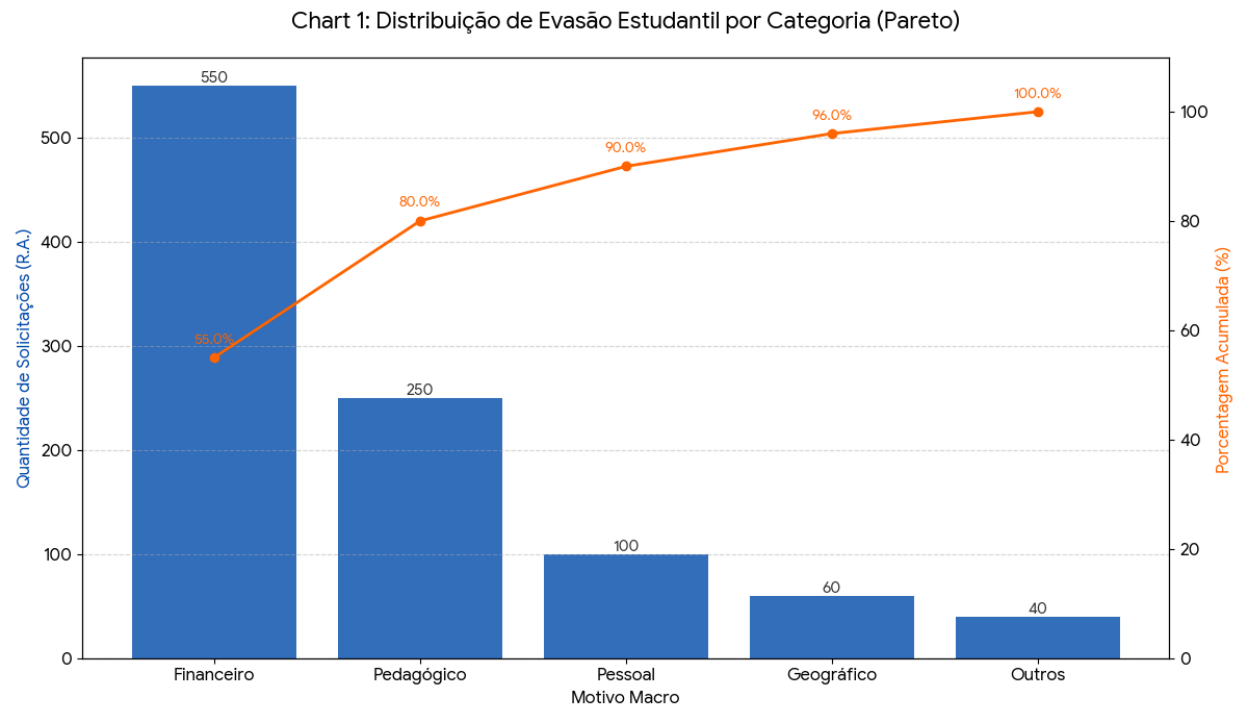


Chart 2: Detalhamento da Causa Raiz (Sunburst)
Para Dimensionamento de Esforço da Equipe

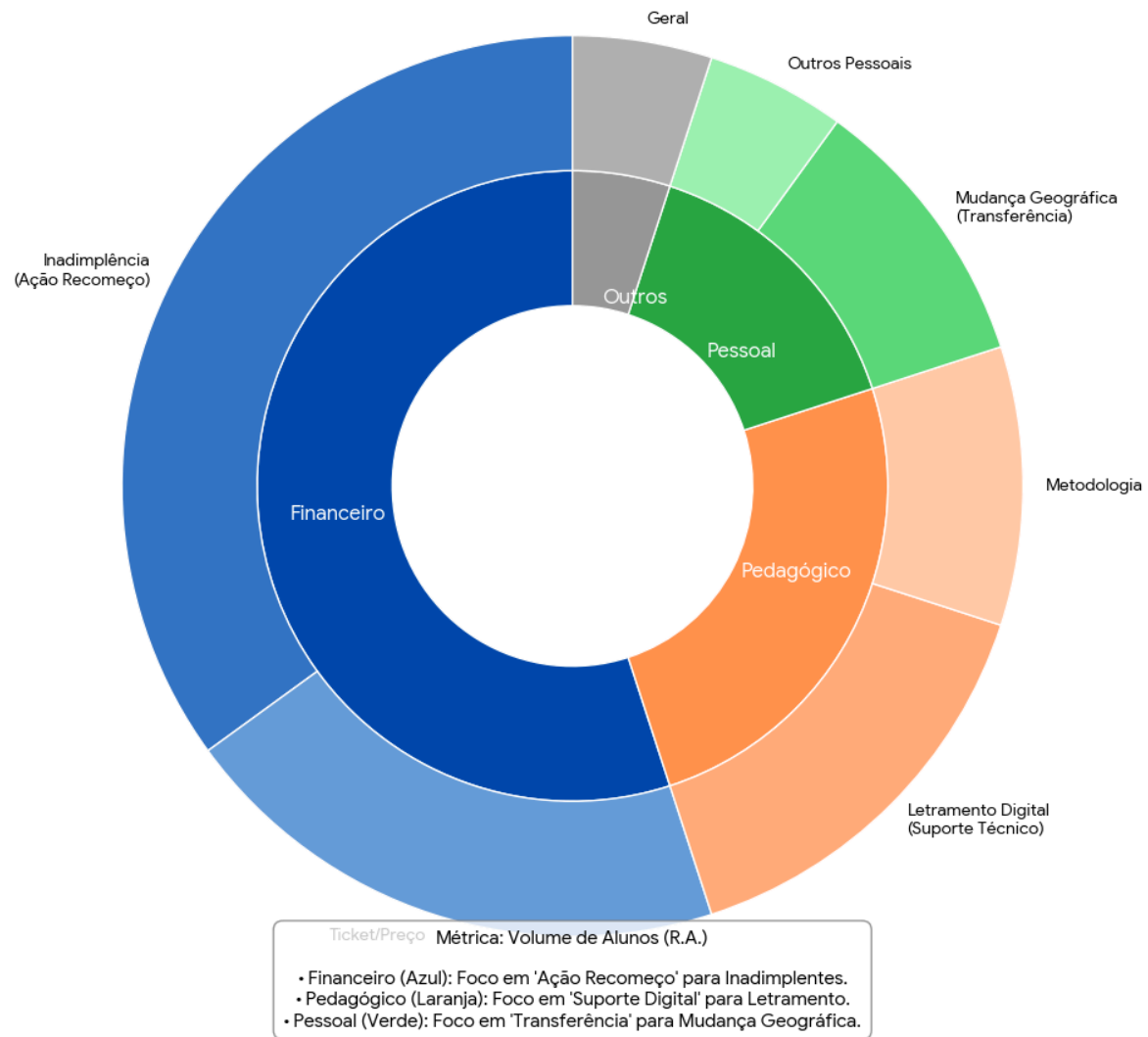


Chart 3: Eficácia das Ações de Retenção (Win-back Rate)
Cores Acessíveis (Okabe-Ito)

