



Resultados do Projeto de Churn: Impacto e Próximos Passos

Agenda da Apresentação

1 Desempenho do Modelo

Avaliando a eficácia da nossa solução.

2 Análise de Custo-Benefício

Quantificando o valor financeiro gerado.

3 Estratégias de Retenção

Transformando dados em ação.

4 Insights SHAP

Entendendo os motivadores do churn.

5 Valor Tático e Estratégico

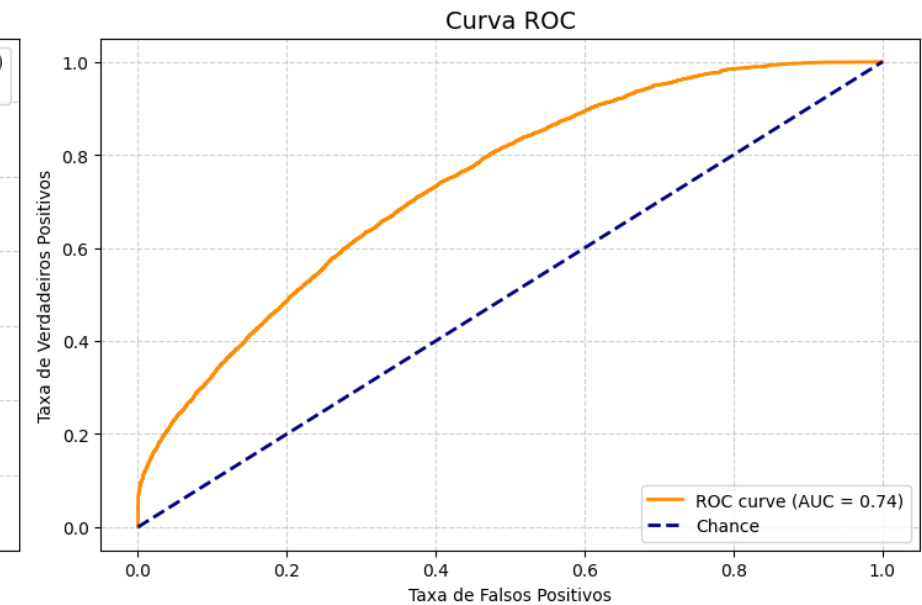
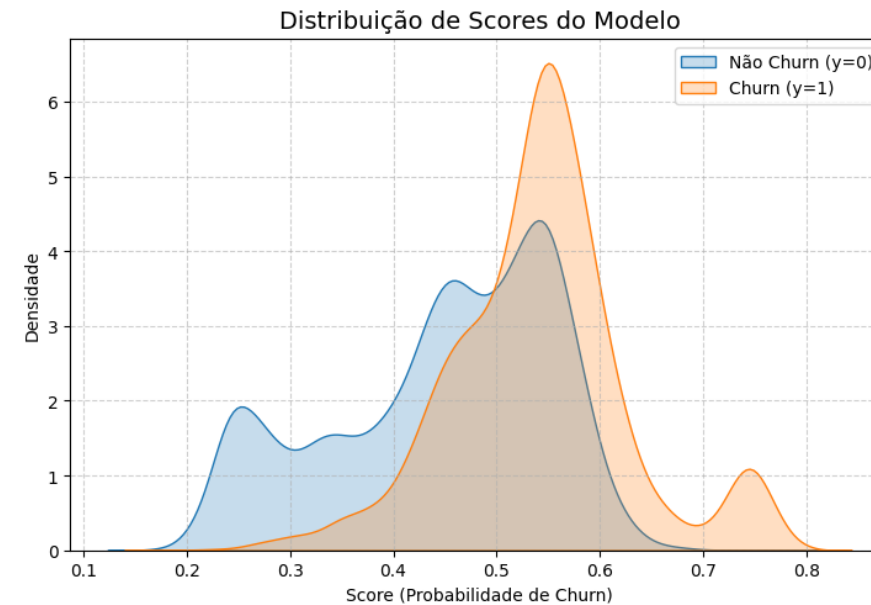
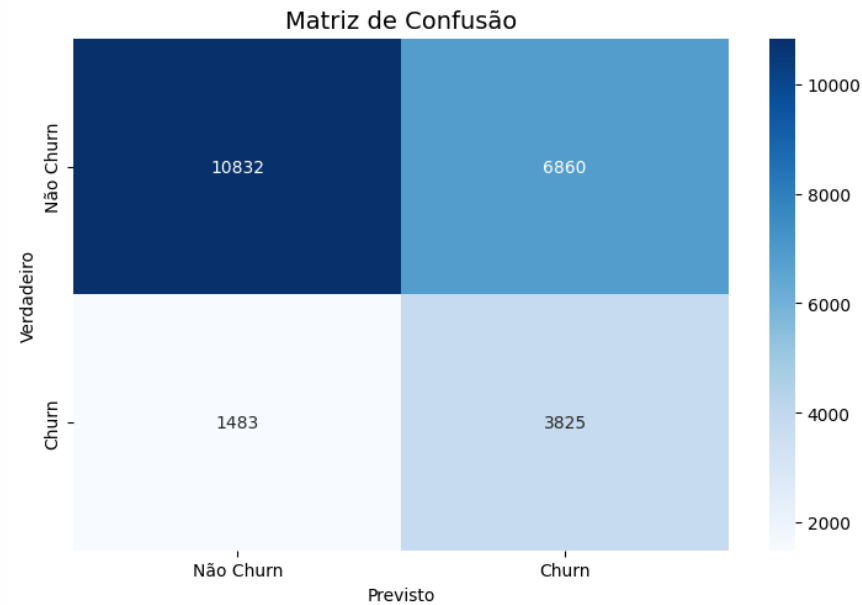
Benefícios a curto e longo prazo.

6 Recomendações e Próximos Passos

Otimizando a lealdade do cliente.

Desempenho Sólido do Modelo

Análise do Modelo no Conjunto de Teste



ROC AUC: 0.74

Revocação: 0.72

Acurácia: 0.64

Medida F1: 0.48

Precisão: 0.36

Nosso modelo identifica eficientemente clientes em risco de **churn**, fornecendo uma base robusta para ações de retenção.

Análise de Custo-Benefício

R\$744K

Perda Projetada (Sem Modelo)
Cenário de referência sem intervenção.

R\$167K

Receita Salva
Ganhos diretos da campanha de retenção.

R\$192K

Custo da Campanha
Investimento para as ações de retenção.

R\$188K

Perda Remanescente
Churn não detectado, oportunidade de otimização.

A implementação do modelo é um investimento estratégico, transformando perdas potenciais em ganhos mensuráveis.

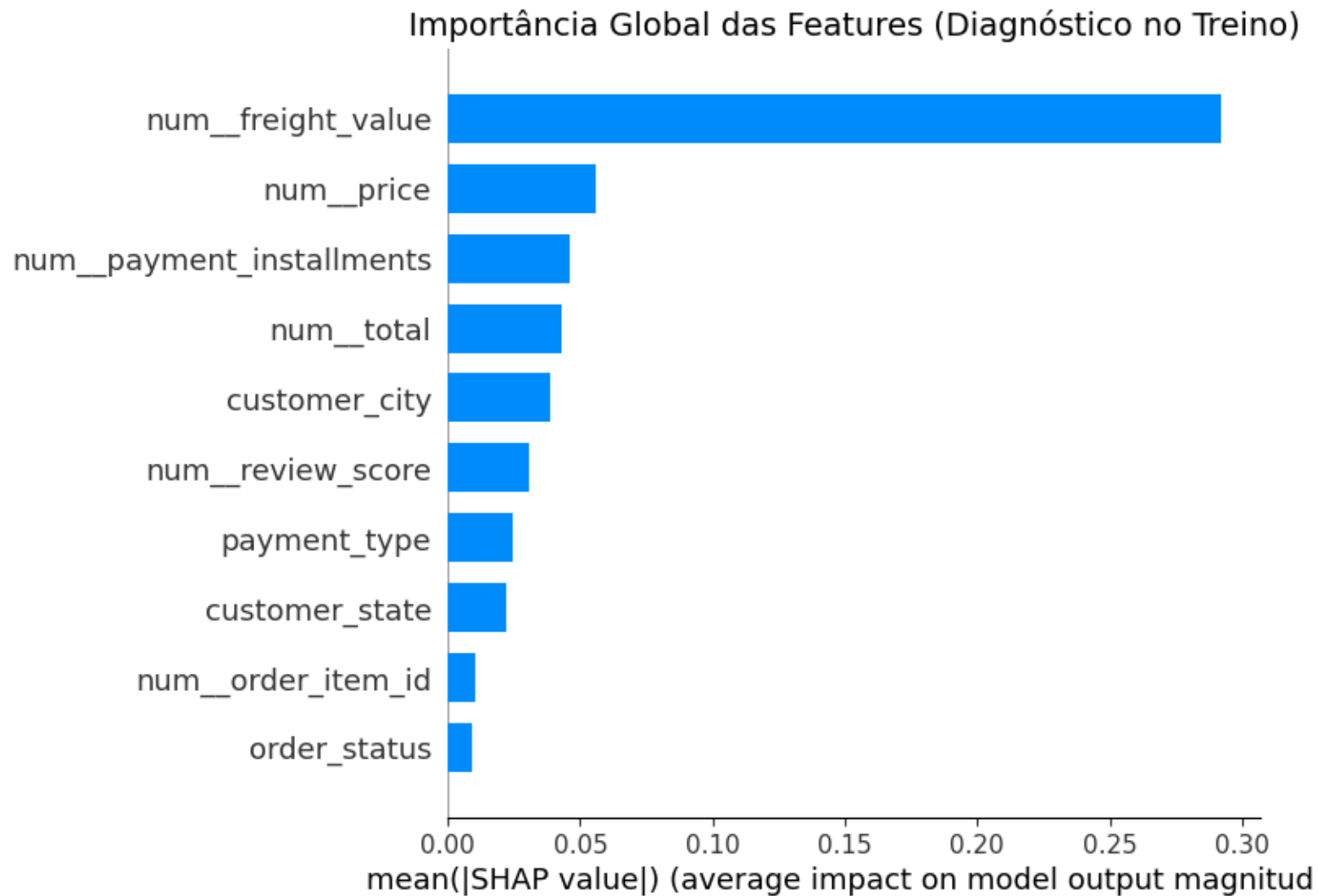
Geração de Valor Líquido



+R\$363.815,74

O impacto financeiro positivo demonstra a **viabilidade** e o **retorno sobre o investimento** do projeto de Data Science.

SHAP: Revelando o Motivo do Churn



Custo do Frete: Fator Crítico

É o principal catalisador do churn, impactando diretamente a satisfação do cliente.

Otimização Logística

Reduzir este custo é a maior oportunidade para diminuição sustentável do churn.

A interpretabilidade do modelo via SHAP **identifica** os principais fatores de influência no churn.

Valor Tático vs. Valor Estratégico

Valor Tático

Ferramenta para **reter clientes** em risco imediato.

- Ações de retenção reativas.
- Campanhas direcionadas.
- Foco em ganhos de curto prazo.

Valor Estratégico

Mapa para **resolver a causa raiz** do problema.

- Investimento na malha logística.
- Otimização proativa de custos.
- Fortalecimento da lealdade a longo prazo.

Recomendações: Próximos Passos para a Lealdade do Cliente

1

Monitorização Contínua

Acompanhar o desempenho do modelo e os indicadores de churn.

2

Campanhas de Retenção Aprimoradas

Otimizar as estratégias com base nos insights do modelo.

3

Investimento em Logística

Priorizar a otimização do custo do frete para redução do churn.

4

Expansão dos Insights

Explorar outros fatores que influenciam a satisfação do cliente.