

# CASE

## ANALISTA DE DADOS – BRASIL PARALELO

Ivo Gabriel Guedes Alves

Junho, 2022

### CONTEXTO DO PROBLEMA

Você trabalha como Analista de Dados em uma empresa que fornece um serviço de rede social. O acesso ao serviço é concedido por meio de assinaturas mensais e os membros podem interagir por meio de comentários, respostas, adição de amigos e outras ações similares.

Alguns colaboradores perceberam uma alta evasão de membros da plataforma. Para validar tal hipótese, foi disponibilizado a você um conjunto de bases de dados que contempla informações sobre os assinantes e seus eventos na plataforma.

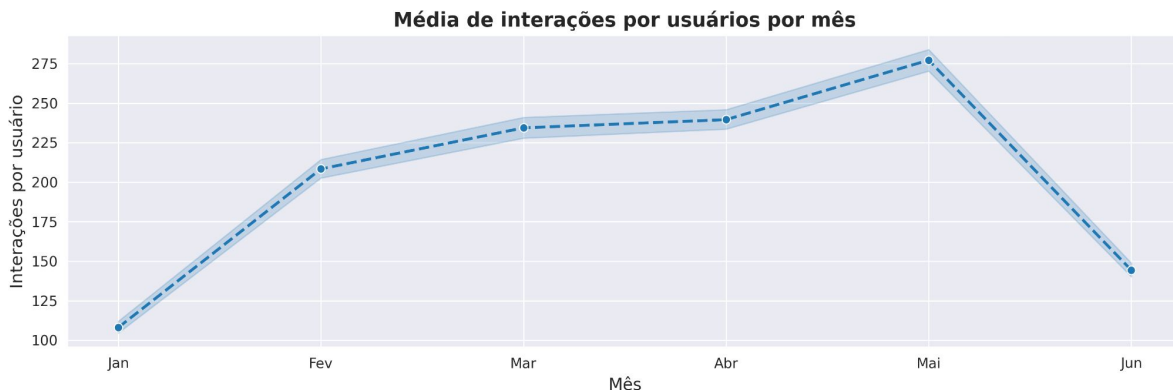
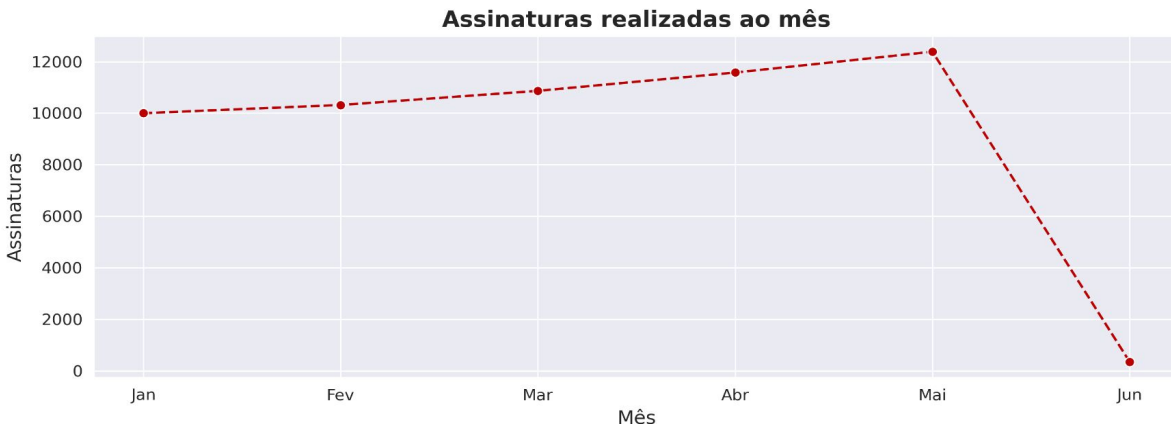
#### Você deve:

- **Validar a hipótese** levantada pelos seus colegas
- **Montar uma estratégia para redução do churn** com base nos dados fornecidos.
- Esperamos um enfoque no negócio baseado em métricas e gráficos.

# ANÁLISE E RESULTADOS

## *Há evasão de usuários na plataforma?*

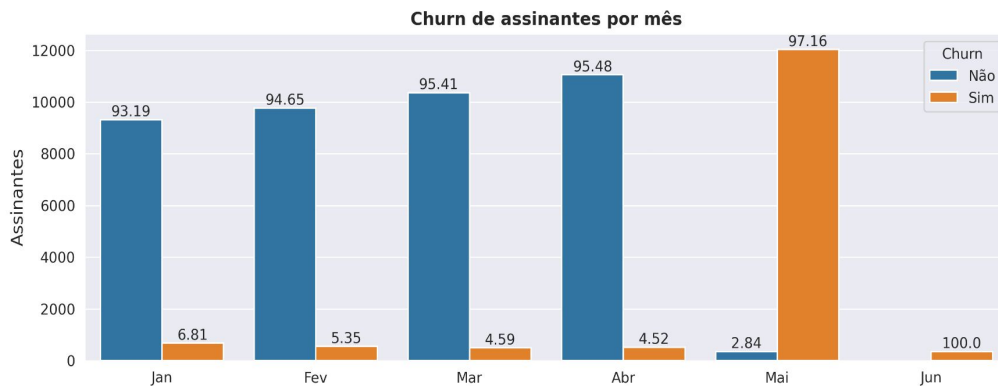
- Ao acompanhar o **número de assinaturas registradas ao mês**, é possível observar que o indicador vinha em tendência de crescimento de **janeiro a maio**.
- Em **junho**, a plataforma passou de **12.386** para **352** assinantes ativos.



- Simultaneamente, o indicador do **número médio mensal de interações por usuário** na plataforma também cresceu de **janeiro a maio**, onde atingiu seu ápice. No mês de **junho** houve uma redução, sendo o menor número de interações registrados no mês desde o mês de **janeiro**.
- A baixa margem de erro observada no gráfico de interações permite dizer que os números foram aproximados para todos os usuários e o valor do indicador é representativo.

# ANÁLISE E RESULTADOS

## *Há evasão de usuários na plataforma?*



- Para complementar, a taxa mensal de clientes que não renovam sua assinatura para o mês seguinte era de cerca de **5%** nos meses de **janeiro a abril**. No mês de **maio**, a taxa de **churn** foi de mais de **97%**.
- Logo, os resultados na redução de interações e crescimento significativo da taxa de churn validam que a hipótese levantada pela equipe é **verdadeira**.

## *Estratégias para evitar o churn*

Os dados mostram que a plataforma oferece apenas um só produto a um único preço e duração. A literatura aponta que entre as principais causas de churn nas empresas prestadoras de serviço por assinatura está a indisponibilidade de um plano de precificação adequado para abranger as diferentes necessidades dos clientes. Portanto, algumas sugestões que podem contribuir para sanar este problema são:

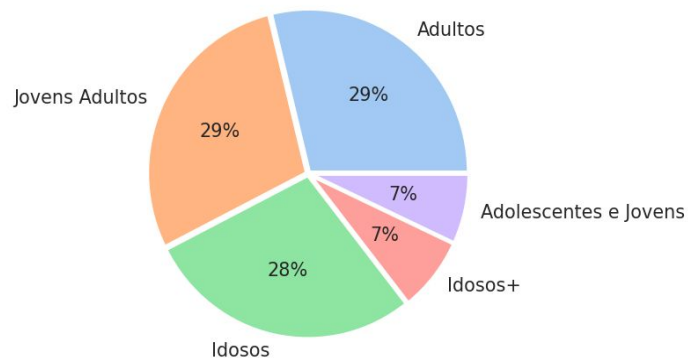
- **Adição de novos planos personalizados aos perfis dos clientes, como planos de assinatura com prazos diversificados (trimestrais, semestrais, anuais) e planos familiares a preços com desconto;**
- **Disponibilização de conteúdo exclusivo para modalidades de assinatura mais completas;**
- **Lançamento de novos produtos serviços com ampla faixa de preços.**

Essas ações podem incentivar a permanência do assinante na plataforma, além de potencializar a identificação com a proposta de valor.

# ANÁLISE E RESULTADOS

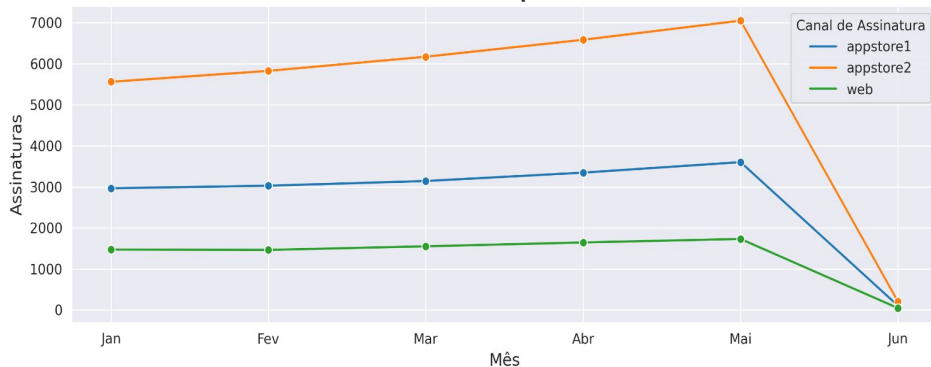
## Estratégias para evitar o churn – Perfil do público

### Distribuição do Público por Faixa Etária



- Para elaborar planos mais personalizados, que se conectem com a necessidade do cliente, é importante conhecer o público-alvo da plataforma.
- Uma avaliação do perfil etário da plataforma revelou que a maior parte do público está na fase adulta, dividindo-se igualmente entre **jovens adultos** (20-39 anos), **adultos** (40-60 anos) e **idosos** (60-80 anos).
- O resultado pode orientar a comunicação e conteúdo para que busque dialogar com um público mais maduro.
- É possível ainda que crianças também façam parte do público, pois como não realizam assinaturas, não estão representados nos dados. No entanto, sua participação não deve ser negligenciada.

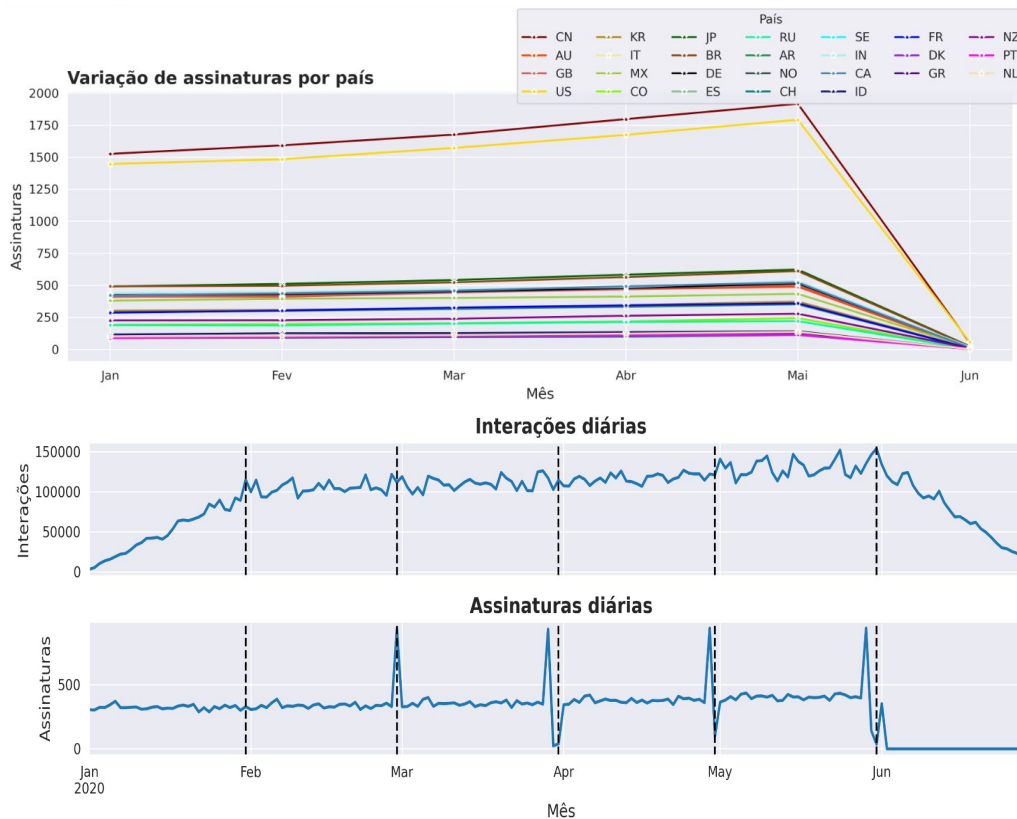
Assinaturas por canal



- Outra característica observada foi a consistente presença majoritária de assinantes vindos através do canal **appstore2**. O canal de assinatura pode revelar uma característica importante sobre o perfil socioeconômico do público da plataforma, uma vez que o canal utilizado está atrelado ao tipo de dispositivo utilizado pelo assinante.
- A informação também pode contribuir na elaboração de planos de assinatura que se adequem às condições financeiras dos clientes.

# ANÁLISE E RESULTADOS

## Possíveis causas do churn – Fluxo de assinaturas



- O número de assinaturas de todos os países onde a plataforma atua, liderados por **China e EUA**, seguem a mesma tendência até o mês de maio, quando houve a redução simultânea de assinaturas em todos os países. Ou seja, a evasão da plataforma foi um fenômeno mundial.
- Essa observação pode indicar a existência de uma falha nos servidores da plataforma, que impediu os clientes de renovarem suas assinaturas. O gráfico de assinaturas diárias reforça a ideia de um problema da plataforma visto que nenhuma nova assinatura foi registrada depois do dia 01/junho.
- Outra possibilidade é o lançamento de um produto concorrente no mercado com características semelhantes mas que obteve mais sucesso na comunicação ou ajustou-se melhor às necessidades do cliente, provocando a migração do público.
- Nesse último caso, ficaria evidente a necessidade da plataforma em inovar em seus produtos e serviços e buscar aprimorar a sua relação com o cliente a fim de fidelizá-lo.