

# ANÁLISE DE CHURN

Identificando Padrões e Oportunidades de Retenção



# ROTEIRO DA APRESENTAÇÃO

- Visão Geral
- Crescimento de churn
- Fatores críticos
- Oportunidades de retenção
- Conclusão





# Visão Geral

1

Utilização de técnicas de estatística descritiva e análise exploratória de dados para investigar uma possível elevação da taxa de churn em uma empresa de SAAS.

2

3

4

5

## Objetivo

- Validar a hipótese levantada sobre o aumento do churn;
- Realizar uma análise exploratória para identificar padrões, comportamentos e gerar insights estratégicos.



# Análise do crescimento de churn

1

2

3

4

5

Período analisado: abril /2025 e maio/2025

A taxa de churn aumentou 24.63% de abril para maio de 2025, passando de 14.86% para 18.52% em relação aos clientes ativos no início de cada mês.

## Número de churn por mês:

Abril/25: 911

Maio/25: 958



# Fatores críticos

1

2

3

4

5

Os primeiros 12 meses são o **período de maior risco**, com quase 50% de churn.

Clientes de 1 a 4 meses apresentam taxas **acima de 47%**, enquanto clientes com 61-72 meses têm **apenas 8.3%** de churn.

# Fatores críticos



1

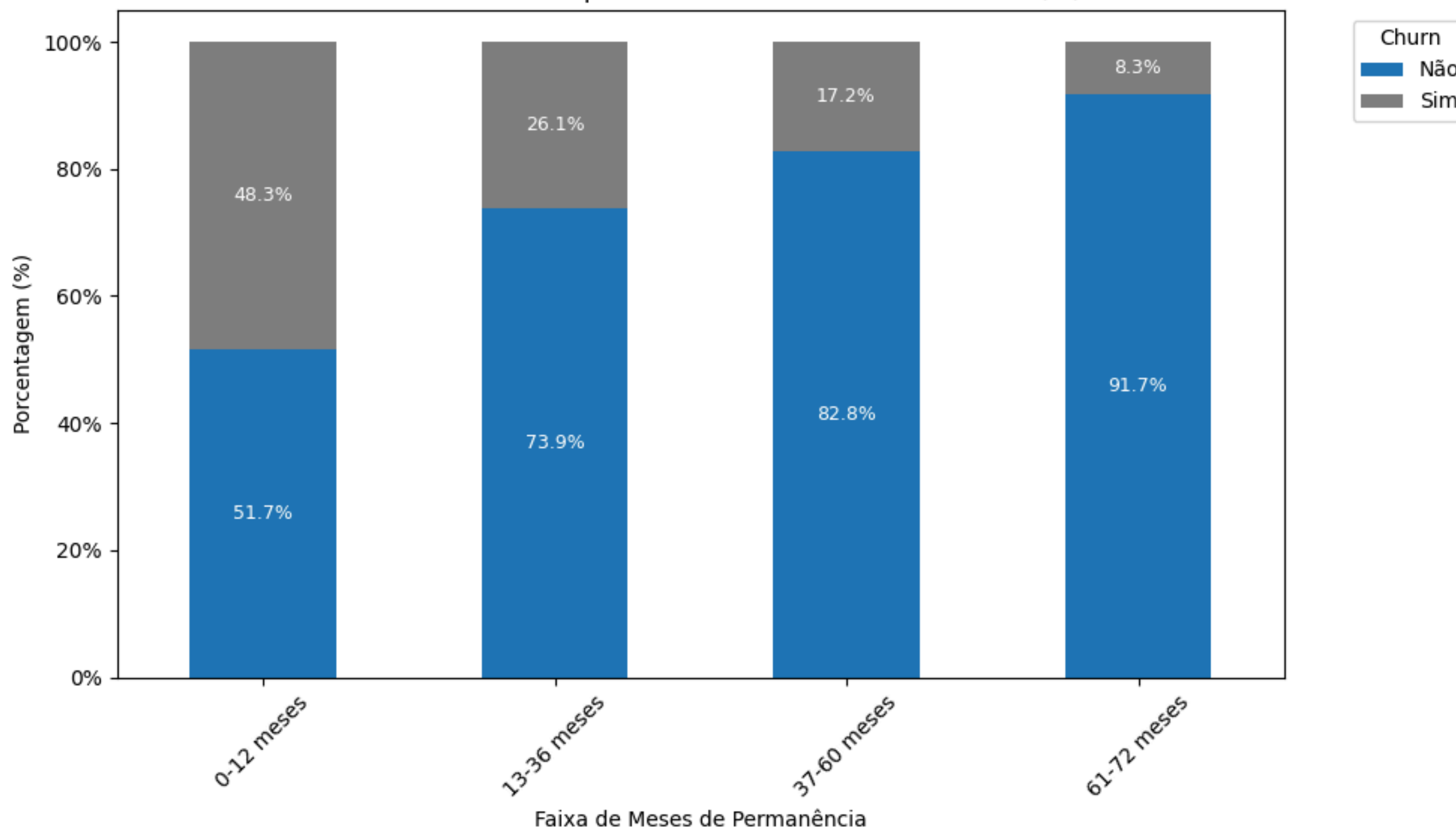
2

3

4

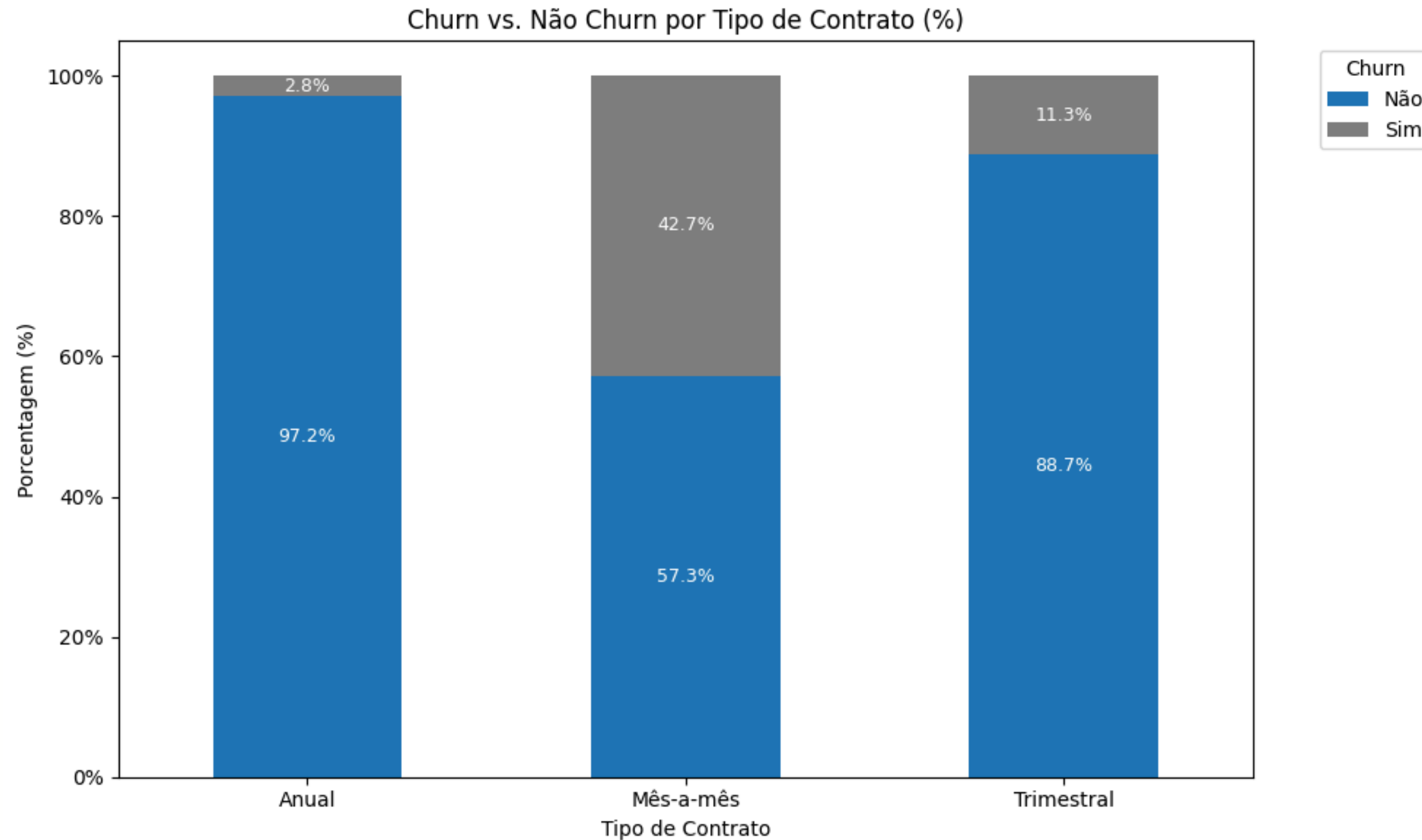
5

Churn vs. Não Churn por Faixa de Meses de Permanência (%)



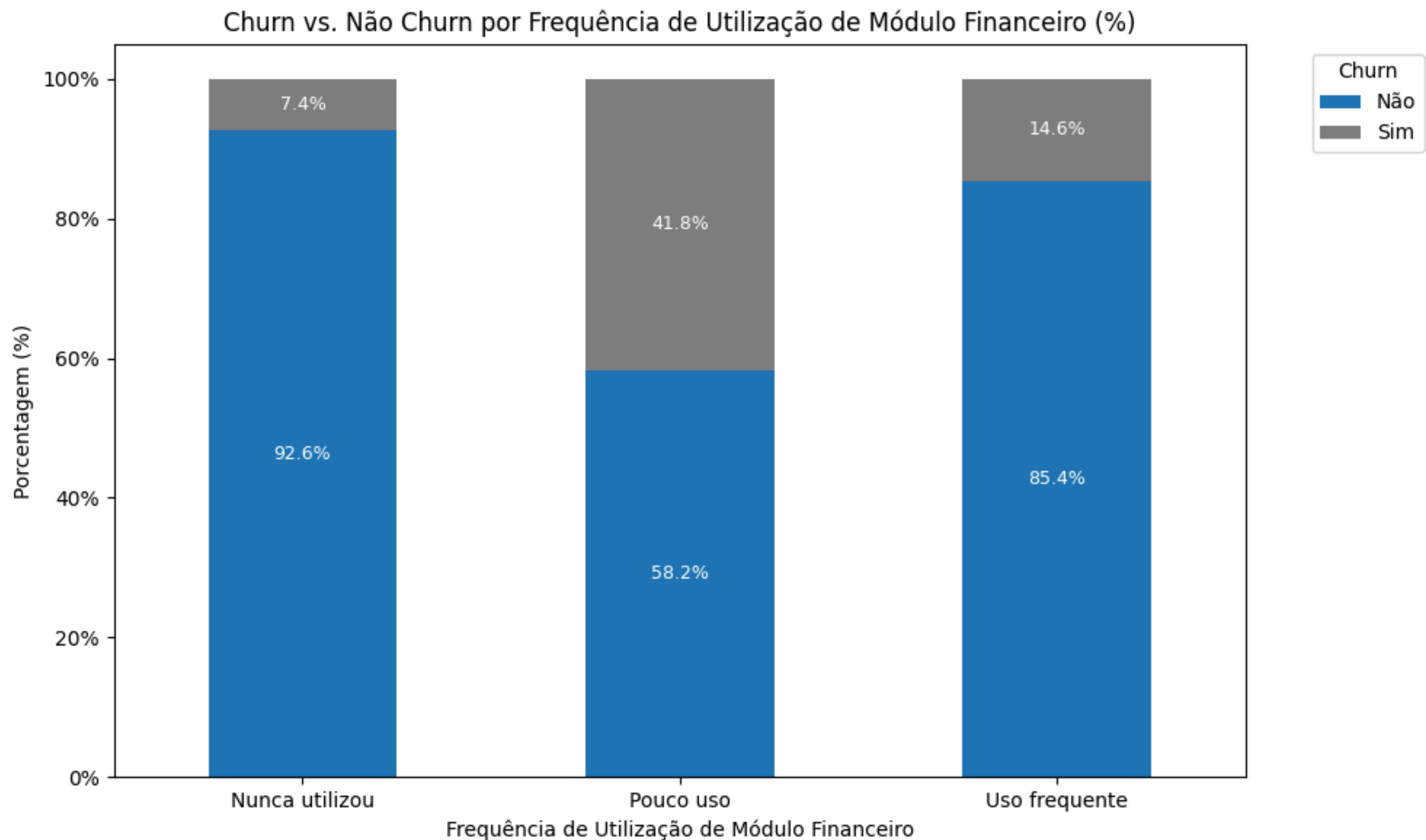
# Fatores críticos

Contratos Mês-a-mês (42.71% de churn) X contratos Anuais (2.83% de churn)



# Fatores críticos

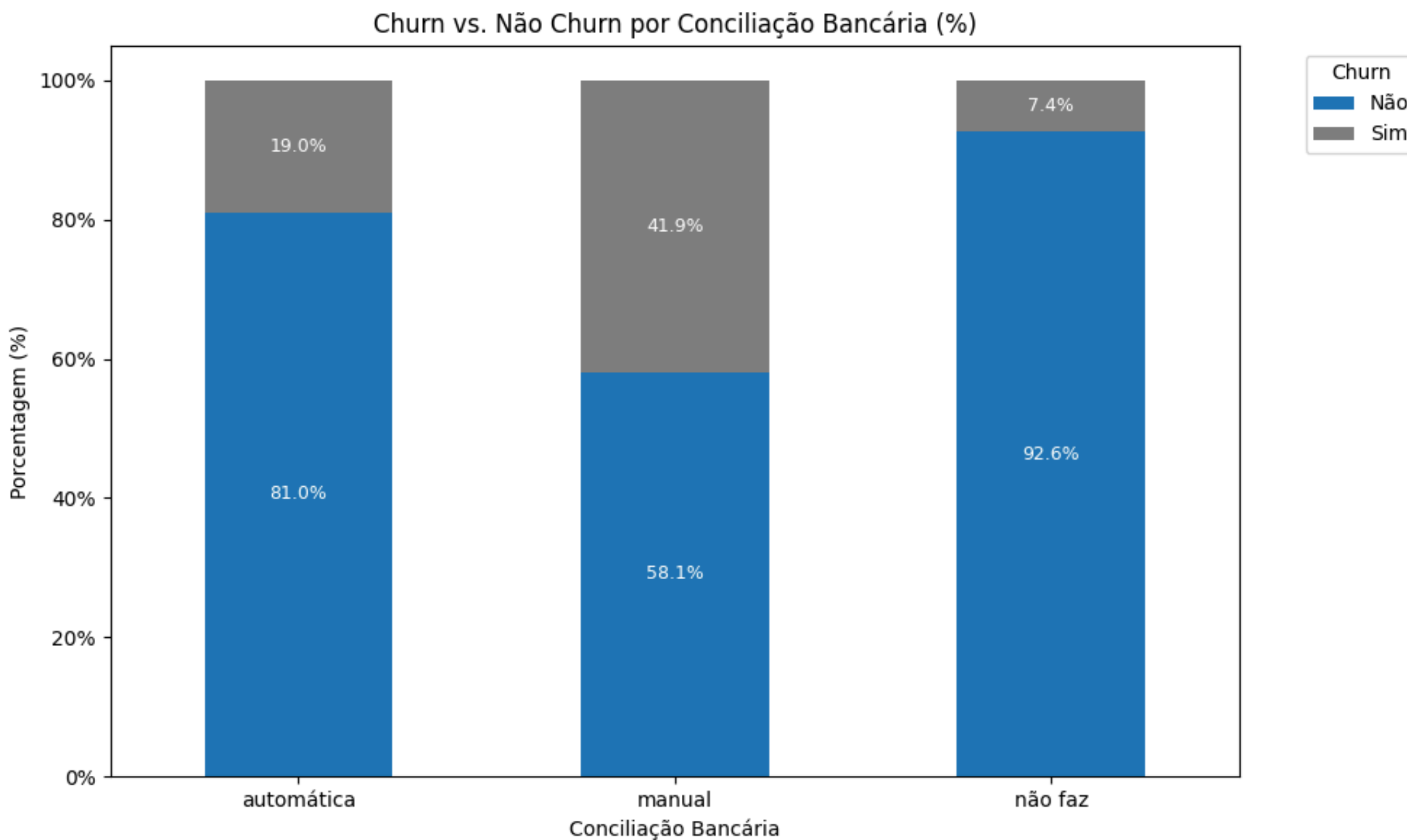
Clientes com 'Pouco uso' de módulos têm as maiores taxas de churn (33-42%)





# Fatores críticos

Clientes que fazem conciliação 'manual' (41.89% de churn) são um grupo de alto risco



# Fatores críticos

1

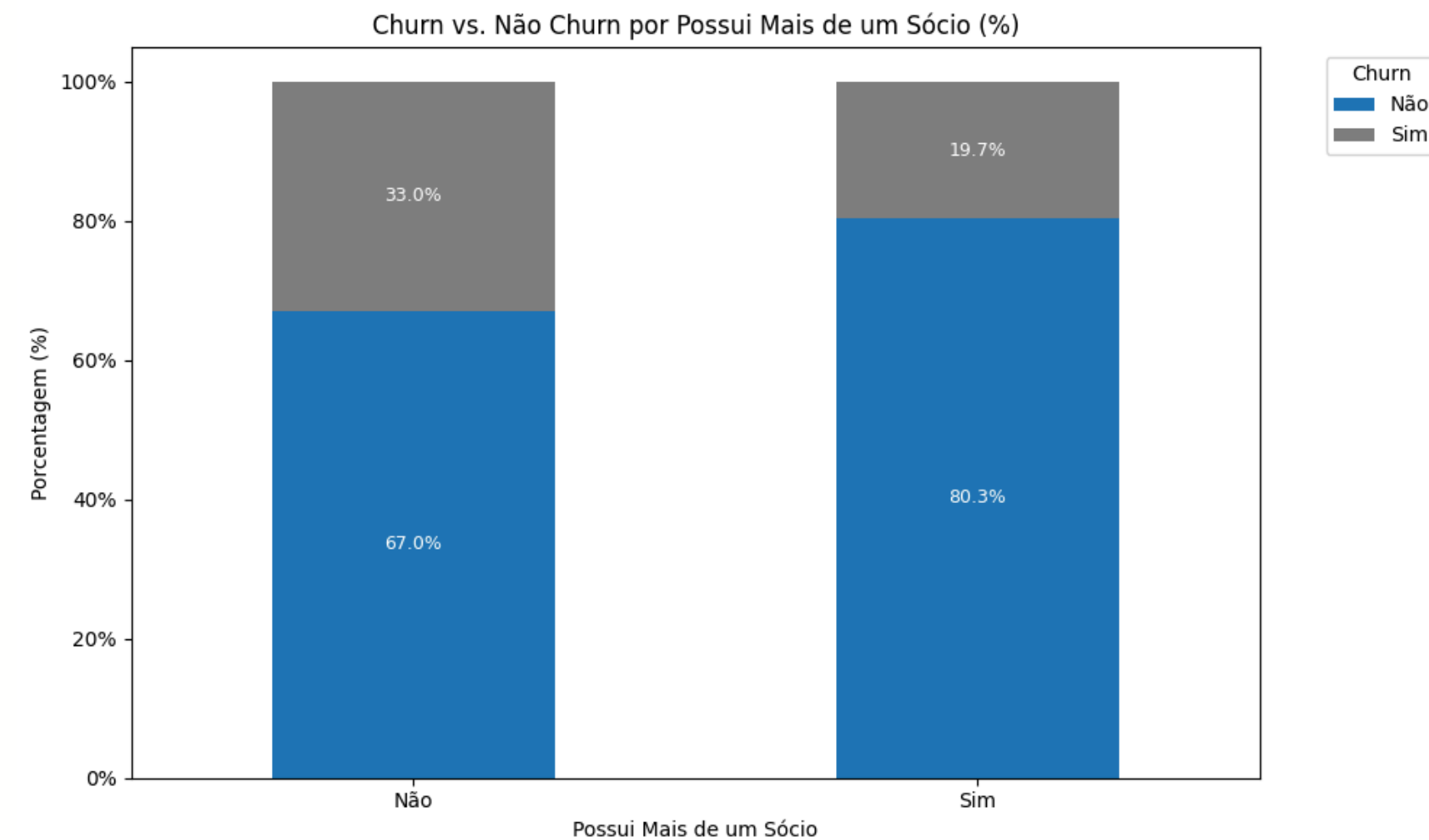
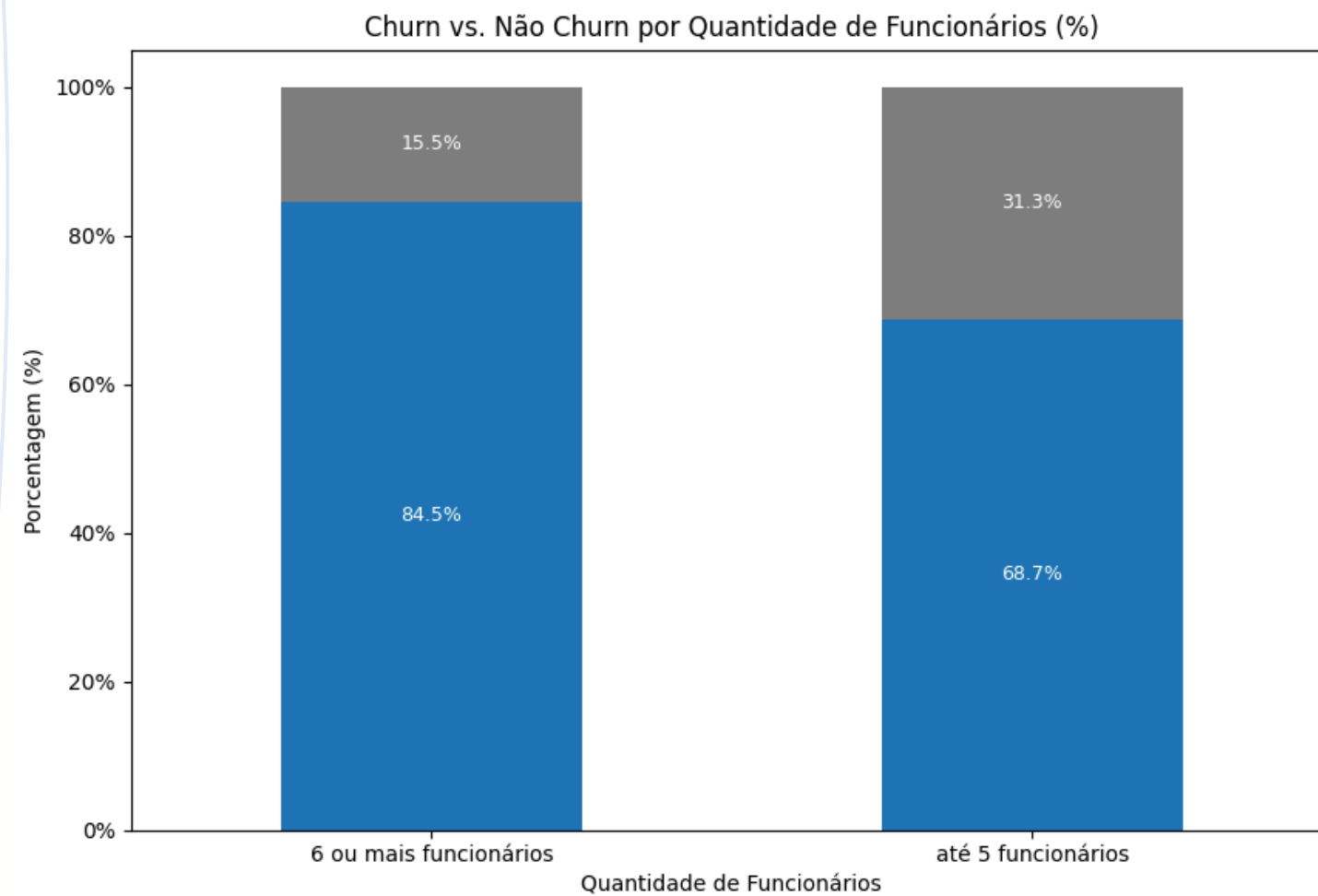
2

3

4

5

Empresas com 'até 5 funcionários' (31.28% de churn) e 'apenas um sócio' (32.96% de churn) são mais propensas a cancelar.



# Oportunidades de retenção



1

2

3

4

5

- Foco intensivo no suporte e demonstração de valor nos primeiros 12 meses de contrato;
- Incentivo a clientes pouco ativos;
- Incentivo à migração de planos mensais para modelos trimestrais ou anuais;
- Investigação e melhoria dos processos de conciliação manual e emissão de boletos;
- Personalização de ofertas para empresas com até 5 funcionários e sócio único;
- Monitoramento em tempo real via dashboards dinâmicos para acompanhamento de métricas.

# Conclusão



1

2

3

4

5

- Maior taxa de churn ocorre nos primeiros meses (1º ao 4º mês);
- Tipo de contrato tem relação direta com a retenção de clientes;
- Clientes com 'Pouco uso' de qualquer funcionalidade (módulo financeiro, vendas, relatórios, APIs, etc.) têm as maiores taxas de churn (33% a 42%);
- Empresas com 'até 5 funcionários' (31.28% de churn) e 'apenas um sócio' (32.96% de churn) são mais propensas ao churn.



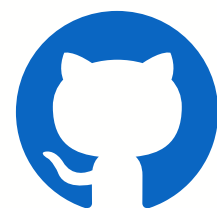
# Obrigada!



LinkedIn



Portfólio de Projetos



Github