

# 1. Indicadores de Churn (Análise Estatística)

A análise técnica estabelece os seguintes coeficientes de correlação em relação à retenção de clientes:

- **Custo Total Mensal ( $r = -0,45$ ):**  
Identificado como o principal fator associado ao cancelamento. A correlação negativa moderada indica que o aumento do valor nominal pago pelo cliente reduz diretamente o seu tempo de permanência.
  - **Volumetria de Pets por Cliente ( $r = -0,32$ ):**  
Clientes com maior número de animais apresentam maior sensibilidade ao preço e taxa de cancelamento superior à média da base.
  - **Nível do Plano ( $r = -0,27$ ):**  
Observa-se que a taxa de cancelamento é progressiva conforme o nível do plano. O plano Premium apresenta a menor retenção, enquanto o Básico apresenta a maior.
  - **Engajamento com Serviços ( $r = -0,13$ ):**  
O uso de serviços adicionais apresenta correlação negativa fraca com o cancelamento, indicando que a utilização da plataforma é um fator de retenção.
- 

## 2. Estrutura de Retenção por Categoria

A hierarquia de retenção da base segue a seguinte ordem:

- **Básico** (Maior estabilidade)
  - **Avançado**
  - **Premium** (Menor estabilidade)
- 

## 3. Recomendações Baseadas nos Dados

- **Ajuste por Volume:**  
Implementar descontos progressivos para clientes com múltiplos pets para mitigar o



impacto da correlação de -0,32.

- **Alavancagem de Valor no Premium:**

Adicionar benefícios aos planos de maior ticket para contrabalancear a sensibilidade ao custo ( $r = -0,45$ ).

- **Estímulo ao Uso:**

Criar réguas de comunicação para incentivar a utilização de serviços adicionais ( $r = -0,13$ ).

- **Conversão Assistida:**

Utilizar períodos de teste em serviços adicionais para migrar clientes do plano Básico para níveis superiores, focando em experiência de uso.





