



Relatório Final

Análise dos Dados - Assinatura dos Clientes Petlove 19 de fevereiro de 2016 a 18 de fevereiro de 2021

Objetivo: Reduzir a perda de assinantes (Churn) na Petlove.

Para resolução do problema será considerado alguns questionamentos, tais como:

- Quais fatores influenciaram no cancelamento dos assinantes?
- Em qual período existiu uma maior quantidade de cancelamento de assinatura?
- A localidade tem relação com o aumento de cancelamento das assinaturas?

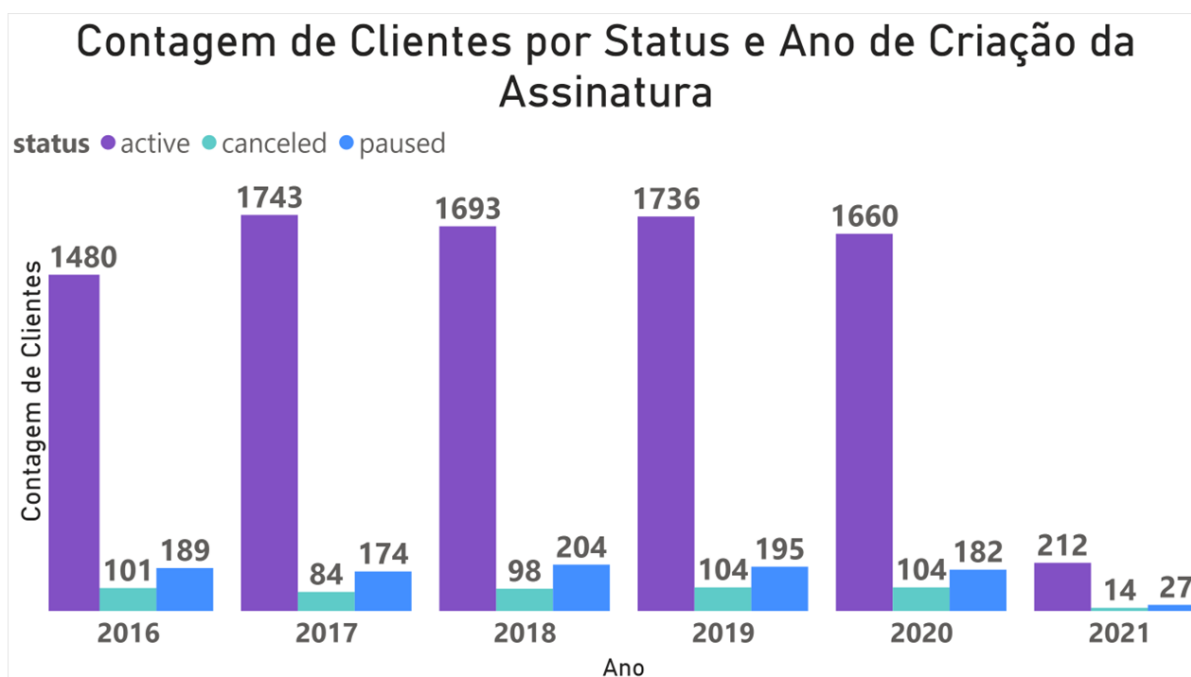
Inicialmente, serão abordadas algumas informações importantes para a tomada de decisão.

Durante 5 anos, foram coletados dados de **10.000 clientes** que se tornaram assinantes. Os mesmos estão divididos entre os seguintes status:

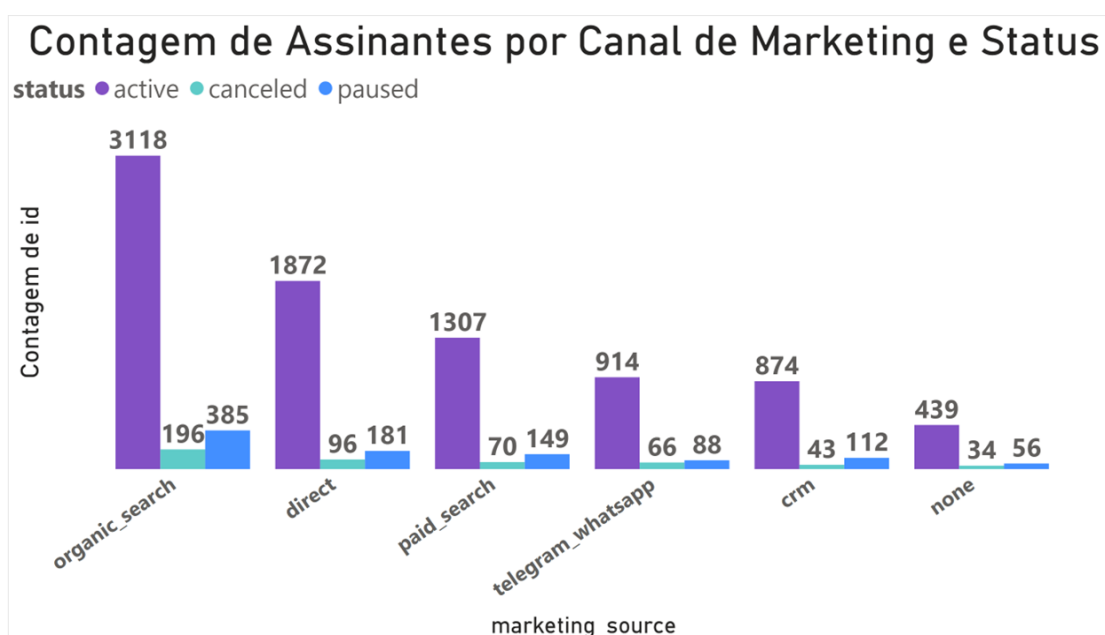
Ativos	Pausados	Cancelados
8524	971	505



Com base no ano de criação da assinatura, encontramos a seguinte divisão entre os status:



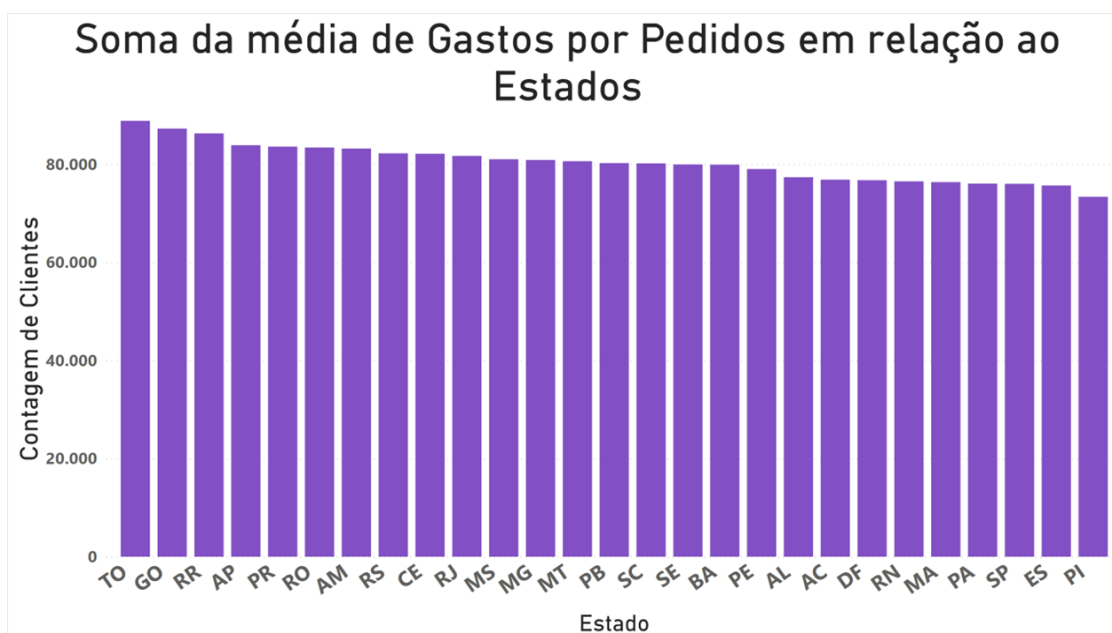
Nesse mesmo período de 5 anos, alguns assinantes foram convertidos através de canais de marketing, como mostra o gráfico abaixo:



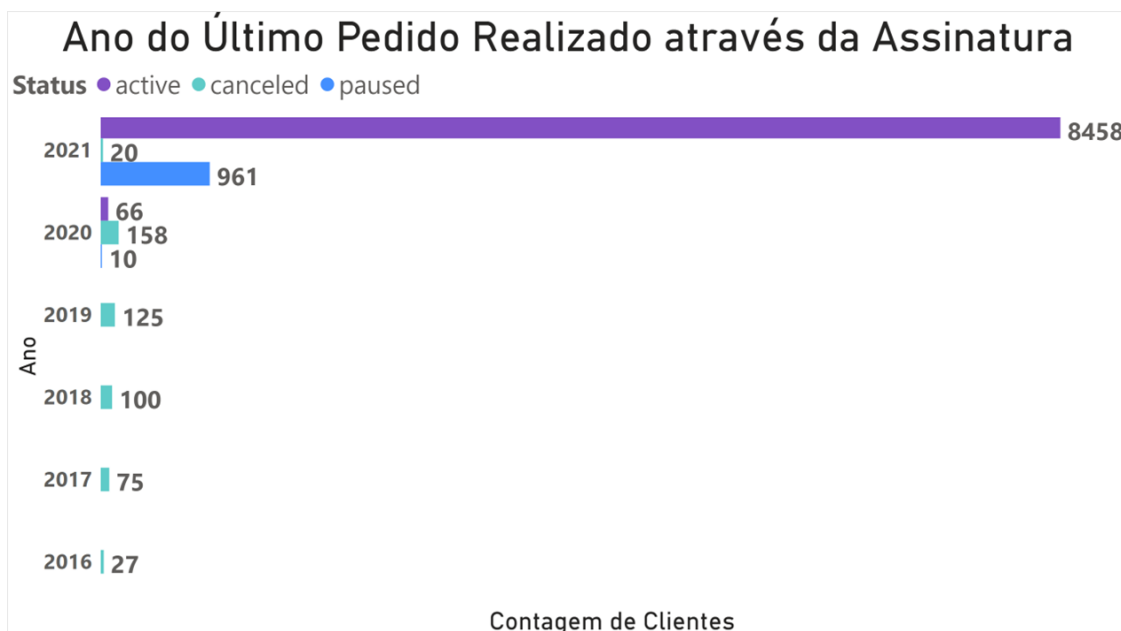


Observamos que a pesquisa orgânica teve um maior resultado de conversão, seguindo do canal via direct, pesquisa paga, Telegram e WhatsApp, CRM e assinaturas sem nenhuma ligação com o canal de marketing. Essa classificação segue a mesma ordem independente do status em que o cliente se encontra.

Vejamos agora a soma da média de gastos por pedido em relação ao estado em que os clientes vivem, sem levar em consideração o status do assinante.



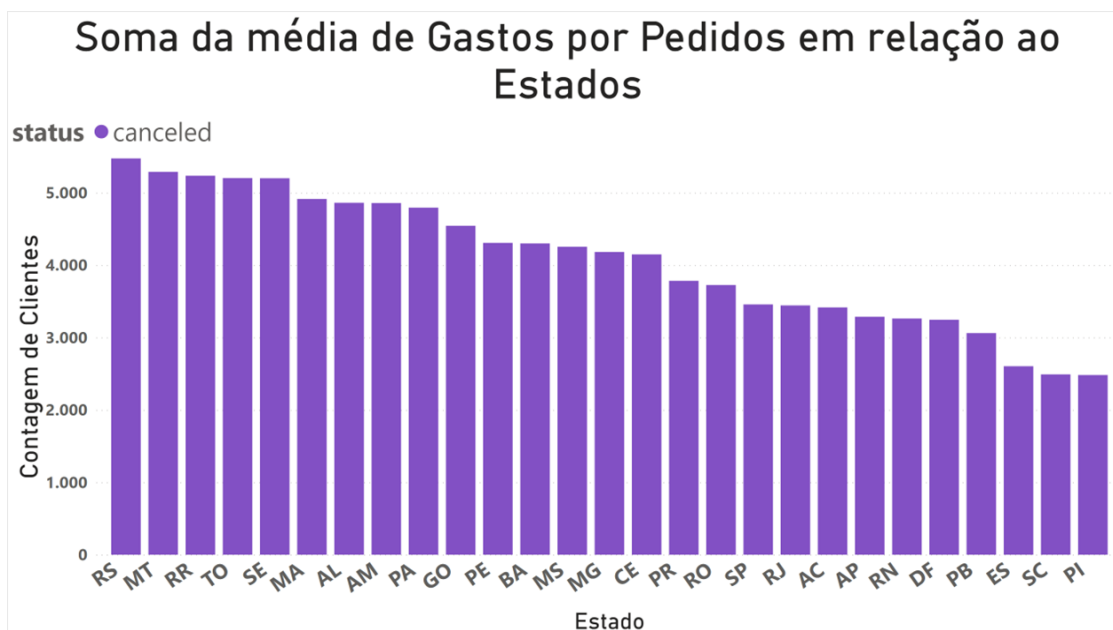
Outro dado importante está relacionado ao último pedido que foi realizado através da assinatura.

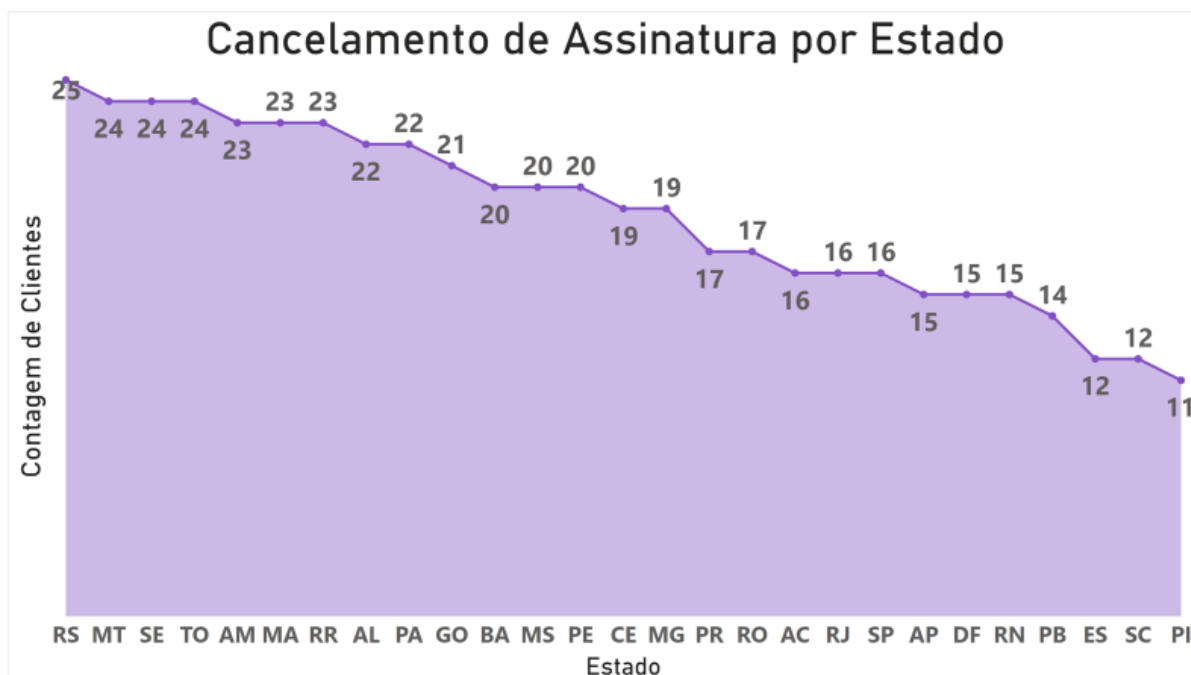


Perceberemos que a maioria dos assinantes, com status ativo e pausado, realizaram pedidos entre 2020 e o início de 2021. Já nos anos anteriores tivemos registros de último pedido apenas daqueles que cancelaram a assinatura.

A partir do conhecimento geral, vamos entender os acontecimentos que estão ligados ao cancelamento das assinaturas.

Segue o detalhamento desse fato em alguns contextos diferentes:





Os gráficos acima abordam:

- Soma da média de gastos por pedido em relação ao estado em que os clientes vivem e o status cancelado.

A soma da média de gastos por pedido durante os 5 anos variou entre R\$2.481,75 e R\$5.473,30.

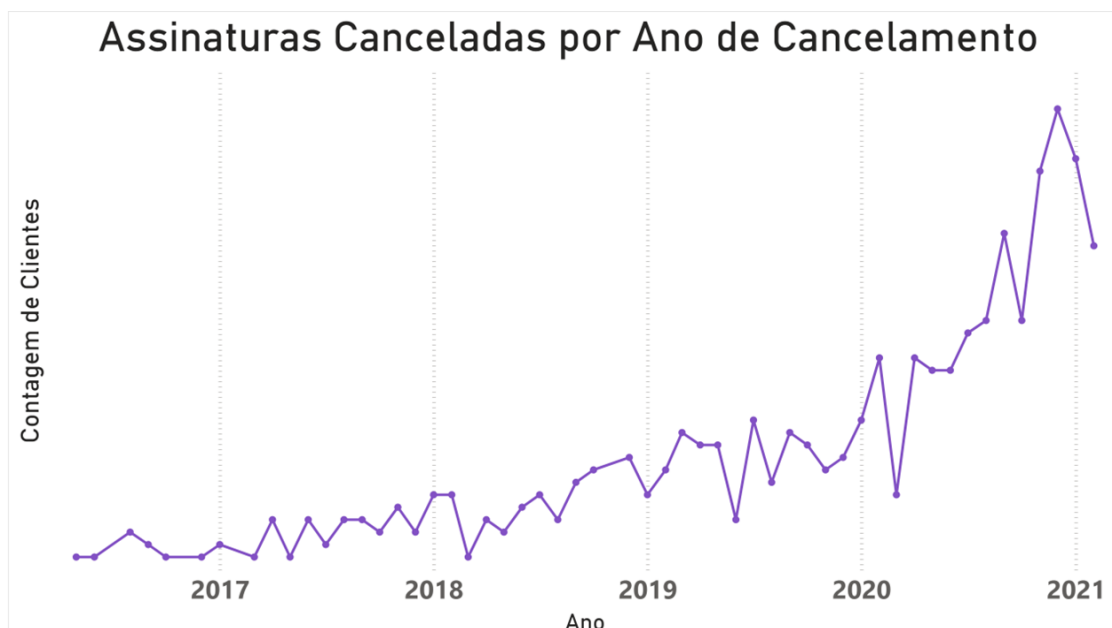
- A quantidade de assinaturas canceladas em relação ao estado em que se localiza cada um dos clientes.

Notamos que, o estado do Rio Grande do Sul teve 25 assinantes cancelados, sendo classificado como o estado com o maior número de cancelamentos e o Piauí, teve um total de 11 assinaturas canceladas, sendo classificado como o estado com menor número de cancelamentos.

Um fato importante a se observar é que a diferença no total de assinantes cancelados por estados é pequena.

Portanto, a localidade não é um fator que explique o aumento do Churn.

Para finalizarmos nossa primeira análise, consultaremos mais um gráfico.



De acordo com as informações do gráfico acima, houve um crescimento no total de clientes que cancelaram a assinatura, principalmente no período do ano de 2020.

No estudo desse caso, foi observado que os assinantes passaram um determinado tempo ativos antes de cancelarem a assinatura.

- Em média 472 dias com a conta ativa e no máximo 4 anos;
- Em média 237 dias desde a última compra até o cancelamento e no máximo 4 anos .

Conclusão da análise:

As informações obtidas apontam como principal momento de perdas de assinantes o ano de 2020 a 2021. O fato pode ter alguma relação com a Covid-19, já que nesse mesmo período os brasileiros passaram por diversas mudanças em suas vidas.

Além disso, não foram encontrados fatores que influenciaram fortemente a desistência dos assinantes, como também não foi encontrada nenhuma relação com a localidade, canal de marketing ou valores dos pedidos.

Portanto, com base na pesquisa, é possível aumentar o relacionamento com o cliente através dos canais de marketing, oferecendo vantagens em produtos e serviços, como também buscar incentivos para os assinantes que estão ativos e principalmente os que estão pausados, para mantê-los como assinantes.