

Case de Desafio – Estratégia de Redução de Churn e Aumento de NPS

Contexto

Uma empresa do setor de telecomunicações está em processo de estruturação da área de Centralidade no Cliente, com foco em enfrentar dois desafios críticos:

- **Churn** elevado, indicando perda significativa de clientes e impacto direto na receita
- **NPS** abaixo do esperado, refletindo baixa satisfação e lealdade dos clientes

O principal produto da empresa possui alto custo de instalação (*setup*), o que torna cada perda de cliente especialmente onerosa.

Diante disso, busca-se uma estratégia robusta, orientada por dados e centrada na experiência do cliente, com foco em retenção e fidelização.

Objetivo do Desafio

Desenvolver uma estratégia analítica que permita:

- Identificar os principais fatores que influenciam o churn e propor ações preventivas
 - Mapear os *drivers* de NPS e sugerir iniciativas para melhoria da satisfação
 - Reduzir o impacto financeiro do churn, considerando o custo elevado de instalação
 - Aumentar a retenção e fidelização, com foco em experiência e valor percebido
-

Direcionamento Estratégico

O candidato poderá escolher um dos dois indicadores (Churn ou NPS) como principal balizador da estratégia, justificando sua escolha com base em:

- Impacto para o negócio
- Viabilidade de atuação
- Potencial de melhoria

A partir disso, espera-se:

- Proposta de modelagem preditiva

- Sugestão de ações práticas e mensuráveis para retenção ou satisfação
 - Definição de KPIs complementares para monitoramento contínuo
-

Entregáveis Esperados

Você deverá entregar os seguintes artefatos:

1. Apresentação dos Resultados

Formato: PowerPoint ou Google Slides, simulando uma apresentação para o time de negócio.

Deve conter:

- Introdução ao desafio e contexto
- Explicação do processo analítico utilizado
- Hipóteses levantadas
- Análise exploratória dos dados
- Conclusões e *insights* gerados
- Sugestão de ações e/ou estimativa de impacto

2. Código no GitHub

Repositório com:

- Código limpo e bem documentado
- Organização clara das etapas do projeto
- Scripts utilizados para análise, modelagem e visualizações

Critérios de Avaliação

Serão avaliadas as seguintes competências:

1. Capacidade analítica e raciocínio lógico
2. Qualidade do *storytelling* na apresentação e no código
3. Clareza e organização do código
4. Criatividade na abordagem
5. Planejamento e estruturação do projeto
6. Capacidade de conexão com o negócio

7. Postura propositiva e foco em solução

Apresentação Final

Você apresentará o desenvolvimento do desafio para a equipe da empresa em uma entrevista com duração máxima de **30 minutos**:

- 20 minutos de apresentação
- 10 minutos para perguntas e discussões