**📂 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