



Relatório Executivo

Avaliação da Campanha de Cupom e Segmentação de Usuários
no iFood

Por: Daniel Leite

November 14, 2025

Contents

1	Resumo Executivo	2
2	Introdução e Contexto	2
3	Problema de Negócio	3
4	Metodologia e Premissas	3
4.1	Desenho do Teste A/B	3
4.2	Segmentação Comportamental (RFM)	4
4.3	Premissas da Simulação Financeira	5
5	Principais Descobertas	5
5.1	Impacto Global da Campanha	5
5.2	Retenção de Usuários	6
5.3	Resposta por Segmento Comportamental	7
5.4	Viabilidade Financeira	7
6	Recomendações Estratégicas	8
6.1	Segmentar, não generalizar	8
6.2	Novo Teste A/B Estratificado por Segmento	8
6.3	Estratégia Contínua de Incentivos	9
7	Impacto Esperado	9
8	Próximos Passos	9
9	Conclusão	10

1 Resumo Executivo

A análise da campanha de cupom mostra que o incentivo:

- aumentou de forma relevante a **frequência de pedidos** e a **retenção** de usuários;
- **não alterou de forma significativa o ticket médio**;
- gerou **incremento consistente de receita** no grupo tratado;
- apresentou **resposta muito diferente por segmento comportamental**.

Do ponto de vista financeiro, mesmo sob premissas conservadoras, o retorno da iniciativa é positivo, com ROI base acima de 200%. No entanto, a análise por segmento indica que **a maior parte do valor é gerada por uma parte da base**: usuários Leve Engajados, Adormecidos e Churnados respondem muito melhor ao cupom do que High Spenders e perfis Irregulares.

A mensagem central para a liderança é:

Cupons funcionam, mas não funcionam igualmente para todos. A estratégia ideal é segmentar o incentivo, concentrando o investimento onde há maior elasticidade e reduzindo desperdício nos segmentos menos responsivos.

2 Introdução e Contexto

No iFood, campanhas de incentivo — especialmente cupons — são uma das principais alavancas de crescimento. Elas são utilizadas para:

- estimular a primeira compra;
- aumentar a frequência de pedidos;
- reativar usuários inativos;
- reforçar o hábito de uso da plataforma.

À medida que a base de usuários cresce e se torna mais heterogênea, o impacto marginal de campanhas massivas tende a diminuir, ao mesmo tempo em que o custo absoluto aumenta. Em outras palavras, **dar o mesmo cupom para todo mundo** tende a ser, com o tempo, uma estratégia cara e pouco eficiente.

Nesse contexto, a campanha analisada — uma ação de cupom direcionada a um conjunto de usuários, com um grupo de controle bem definido — oferece uma oportunidade concreta de responder a três questões fundamentais:

- O cupom, na prática, mudou o comportamento dos usuários?
- A ação se paga financeiramente?
- Existe um “*melhor público*” para receber esse tipo de incentivo?

As respostas a essas perguntas orientam tanto a decisão de continuar ou não com ações similares, quanto o desenho de uma estratégia de cupons mais inteligente e segmentada.

3 Problema de Negócio

Do ponto de vista de liderança de negócio, o problema pode ser resumido da seguinte forma:

Dado um orçamento finito para incentivos, como o iFood deve distribuir cupons para maximizar crescimento e retenção, minimizando desperdício de margem?

Para responder a isso, o relatório busca:

1. Medir o impacto causal da campanha sobre receita, frequência, ticket médio e retenção.
2. Avaliar se a campanha é financeiramente atrativa, mesmo considerando custos operacionais.
3. Identificar quais segmentos de usuários mais se beneficiam do incentivo e quais pouco mudam seu comportamento.
4. Propor uma estratégia de otimização de cupons baseada em evidências, e não em percepções.

4 Metodologia e Premissas

4.1 Desenho do Teste A/B

A campanha foi estruturada como um experimento controlado:

- **Grupo Target:** usuários elegíveis que receberam o cupom (445.924 usuários).
- **Grupo Controle:** usuários elegíveis que não receberam o cupom (360.542 usuários).

A tabela a seguir resume os *big numbers* do experimento:

Table 1: Visão geral dos grupos do experimento

Grupo	Usuários	Pedidos	Pedidos/usuário	Ticket médio (R\$)	Receita (R\$ mi)
Controle	360 542	1 010 738	2.80	47.90	73.1
Target	445 924	1 416 677	3.18	47.74	102.0

Embora os tamanhos dos grupos sejam diferentes, o experimento mantém validade estatística porque:

- os usuários foram alocados de forma aleatória dentro da população elegível;
- o volume em ambos os grupos é suficientemente grande para garantir alto poder estatístico;
- as métricas foram analisadas de forma **normalizada por usuário**, reduzindo o efeito da diferença absoluta de tamanho.

As principais métricas analisadas foram:

1. Receita total e receita por usuário;
2. Número de pedidos por usuário (frequência);
3. Ticket médio por pedido;
4. Retenção no mês seguinte à primeira compra (M+1).

4.2 Segmentação Comportamental (RFM)

Para entender diferenças de resposta por perfil, foi construída uma segmentação baseada em RFM:

- **Recência:** quantos dias se passaram desde o último pedido;
- **Frequência:** quantos pedidos o usuário realizou no período observado;
- **Monetário:** quanto o usuário já gastou no iFood.

A partir dessas três dimensões, foram definidos os seguintes segmentos comportamentais:

- **Leve Engajado:** usuários recentes, mas ainda com baixa frequência;

- **Adormecido:** usuários que já compraram, mas reduziram ou interromperam o ritmo;
- **Churnado:** usuários que não compram há muito tempo;
- **High Spender:** usuários de alto ticket e alta frequência;
- **Outros:** perfis irregulares, que não se encaixam claramente nas classes anteriores.

Essa segmentação permite enxergar a campanha não apenas como um “média geral”, mas como um conjunto de efeitos diferentes sobre grupos diferentes de clientes.

4.3 Premissas da Simulação Financeira

Para avaliar a viabilidade financeira da campanha como alavanca de crescimento, foram adotadas as seguintes premissas:

- **Tamanho da base tratada:** 445.924 usuários do grupo target.
- **Custo médio do cupom:** R\$10 por usuário, com variação (desvio-padrão em torno de R\$3).
- **Receita incremental média:** R\$35 adicionais por usuário tratado, estimados a partir da diferença observada entre grupos.
- **Custo operacional adicional:** 15% sobre o custo do cupom, cobrindo efeitos indiretos (logística, subsídios, atendimento, etc.).

Essas premissas foram modeladas em uma simulação de Monte Carlo com 10.000 iterações, permitindo capturar a incerteza natural dessas estimativas e construir um intervalo plausível de ROI.

5 Principais Descobertas

5.1 Impacto Global da Campanha

Do ponto de vista de **volume e receita**, o grupo que recebeu o cupom performou melhor que o grupo de controle:

- Receita total do target: aproximadamente **R\$ 102 milhões**;
- Receita total do controle: aproximadamente **R\$ 73 milhões**;
- Incremento relativo: cerca de **+40%** em receita no grupo tratado.

Em termos de **frequência de pedidos**:

- Controle: **2,80** pedidos por usuário;
- Target: **3,18** pedidos por usuário;
- Variação relativa: **+13,3%**.

Já o **ticket médio** se manteve essencialmente estável:

- Controle: R\$47,90;
- Target: R\$47,74;
- Diferença relativa: -0,33%, com p-valor de 0,2486 (não significativo).

Interpretação executiva: o cupom funciona principalmente como um *acelerador de frequência*, não como um mecanismo para elevar ticket por pedido. Os usuários passaram a pedir mais vezes, mas não necessariamente fizeram pedidos mais caros.

5.2 Retenção de Usuários

A campanha também teve efeito na probabilidade de o usuário continuar ativo após a primeira compra. A retenção no mês seguinte (M+1) foi:

Table 2: Retenção M+1 por grupo

Grupo	Retenção M+1
Controle	0.670
Target	0.702

Em termos percentuais:

- Controle: aproximadamente **67%** dos usuários voltam no mês seguinte;
- Target: aproximadamente **70%** dos usuários voltam no mês seguinte;
- Diferença: **+3,2 pontos percentuais**.

Esse ganho, embora aparentemente pequeno, é relevante em bases grandes e em janelas de tempo curtas, pois impacta diretamente o funil de retenção e o LTV.

5.3 Resposta por Segmento Comportamental

Quando se observa a campanha por segmento RFM, a heterogeneidade de resposta fica evidente:

- **Leve Engajado:** aumento significativo de frequência e ticket médio. Esses usuários estão “quase lá” em termos de engajamento, e o cupom atua como empurrão final para consolidar o hábito.
- **Adormecido:** o cupom funciona como *despertador*, reativando clientes que haviam reduzido ou interrompido o uso da plataforma.
- **Churnado:** há efeito positivo, embora menor que em Leve Engajado e Adormecido; ainda assim, para parte desse grupo, o incentivo é um gatilho de retorno.

Por outro lado:

- **High Spender:** a resposta ao cupom é marginal. Esses clientes já possuem alto gasto natural e tendem a continuar comprando, independentemente do incentivo.
- **Outros:** perfil heterogêneo, com baixa resposta média à campanha.

Conclusão-chave: o mesmo cupom aplicado a todos os segmentos gera retornos muito diferentes. Há grupos em que o cupom é *essencialmente custo*, e outros em que ele é um catalisador real de crescimento.

5.4 Viabilidade Financeira

A análise financeira da campanha, considerando custo de cupom, custo operacional e receita incremental, aponta para um cenário amplamente favorável.

A tabela a seguir resume os cenários simulados:

Table 3: Cenários de ROI da campanha de cupom

Cenário	Receita incremental total (R\$ mi)	Custo total (R\$ mi)	ROI (%)
Pessimista	16.13	14.52	11.11
Base	28.23	9.27	204.35
Otimista	40.32	6.21	549.35

Mesmo no cenário pessimista, a campanha se paga. No cenário base, o ROI supera 200%, o que é bastante atrativo para uma alavanca de curto prazo como cupons.

6 Recomendações Estratégicas

6.1 Segmentar, não generalizar

Os resultados mostram que **não faz sentido continuar distribuindo cupons de forma homogênea**. A recomendação é:

- **Concentrar incentivos** nos segmentos:
 - Leve Engajado;
 - Adormecido;
 - Churnado (com critério).
- **Reduzir ou eliminar** cupons para:
 - High Spender (priorizar outros tipos de benefício);
 - Outros (baixa resposta média).

Em termos práticos, isso significa migrar de uma lógica de *“cupom para todos”* para uma lógica de *“cupom para quem de fato muda de comportamento quando incentivado”*.

6.2 Novo Teste A/B Estratificado por Segmento

Para calibrar o nível ideal de incentivo por segmento, recomenda-se um novo teste A/B multigrupo:

- **Controle:** sem cupom;
- **Tratamento 1:** cupom baixo (por exemplo, R\$5);
- **Tratamento 2:** cupom moderado (por exemplo, R\$10).

A randomização deve ser **estratificada por segmento RFM**, o que permite responder perguntas como:

- Leve Engajado responde bem a R\$5 ou precisa de mais?
- Adormecido precisa de cupom mais alto para voltar?
- Em que ponto o cupom deixa de gerar retorno incremental e passa a ser só custo?

6.3 Estratégia Contínua de Incentivos

Com base na segmentação, é possível desenhar uma **esteira contínua** de incentivos, por exemplo:

- **Leve Engajado:** cupom leve após determinado intervalo sem pedido (ex.: D+7 ou D+10).
- **Adormecido:** cupom moderado em campanhas de reativação trimestrais.
- **Churnado:** campanhas mais pontuais, com incentivos mais fortes, combinando push, e-mail e recomendações personalizadas.
- **High Spender:** benefícios não monetários (prioridade de entrega, ofertas exclusivas, experiências premium).

7 Impacto Esperado

Ao migrar de uma estratégia de cupons massiva para uma abordagem segmentada e calibrada por experimentos, o iFood tende a capturar ganhos em três frentes:

- **Crescimento:** aumento de 20–35% na frequência dos segmentos foco, reforçando hábito de uso.
- **Eficiência:** redução de até 25% no custo promocional, ao cortar incentivos pouco eficientes.
- **Retenção:** aumento de 3–5 pontos percentuais na retenção M+1 em segmentos sensíveis a incentivos.

Somados, esses efeitos contribuem para elevar o LTV médio da base e reduzir pressões sobre CAC em aquisição.

8 Próximos Passos

Recomenda-se a seguinte agenda de implementação:

1. **Operacionalizar a segmentação RFM** em ambiente de produção, com atualização periódica (semanal ou mensal).
2. **Executar o novo teste A/B estratificado**, com diferentes valores de cupom por segmento.
3. **Criar rotinas de monitoramento** com dashboards executivos, acompanhando:

- ROI por campanha;
 - resposta por segmento;
 - evolução de frequência e retenção.
4. **Revisar periodicamente a política de cupons**, ajustando valores, públicos e janelas de tempo à luz dos resultados.

9 Conclusão

A campanha de cupom analisada é um exemplo concreto de como **incentivos bem desenhados podem gerar crescimento**, desde que avaliados com rigor estatístico e visão segmentada.

Os dados mostram que:

- o cupom aumenta frequência e retenção;
- o ticket médio permanece estável;
- o ROI é positivo, inclusive em cenários conservadores;
- diferentes segmentos respondem de maneiras muito distintas ao mesmo incentivo.

A conclusão final é que o iFood deve evoluir de uma lógica de **volume de cupom** para uma lógica de **qualidade de cupom**: menos incentivos genéricos, mais incentivos direcionados às pessoas certas, no momento certo, com o valor certo.