

Relatório Executivo: Diagnóstico de Churn Período (Abril e Maio)



Sumário Executivo

Confirmamos que a taxa de **churn** da plataforma **apresenta um aumento real e estatisticamente significativo** entre Abril e Maio.

Pilares fundamentais do churn (Validados Estatisticamente)

Vulnerabilidade Contratual:

- O modelo de contrato "Mês-a-mês" é o maior catalisador de saídas, detendo uma taxa de rotatividade de 42,71%.

Atrito Operacional:

- Clientes que realizam a conciliação bancária de forma manual têm 41,89% de chance de churn, indicando que a falta de automação impede a percepção de valor.
- Clientes que fazem Pouco uso de integração bancária, apresentam uma taxa de 39,13% de chance de churn, indicando que grande parte dos clientes podem não estar tendo clareza dos benefícios desta ferramenta.
- Clientes que possuem contador têm 28,61% de churn, indicando uma "insatisfação" dos contadores.

Perda Maior de Receita:

- Clientes que deram churn geravam uma receita mensal média de R\$ 74,44, enquanto os clientes retidos geram R\$ 61,26.



Contexto

A empresa possui um sistema ERP para gerenciar algumas rotinas administrativas dos clientes e ao decorrer do tempo com a adição de mais clientes na plataforma alguns colaboradores levantaram a hipótese de que **"A taxa de churn (cancelamento de assinaturas) da plataforma está aumentando?"** Pois, isso impactaria direto em algumas decisões importantes para a empresa, mas os mesmos não tem certeza.

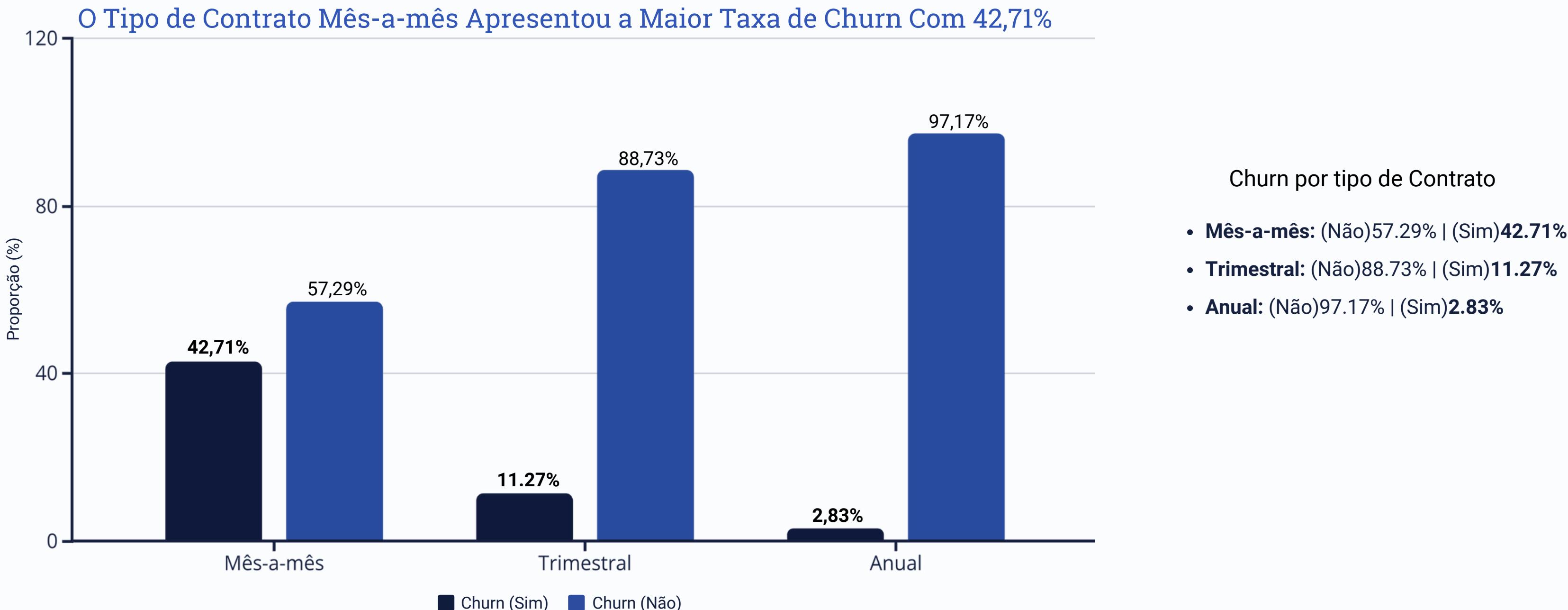
Com isto em mente o objetivo foi utilizar técnicas de estatística descritiva e análise exploratória de dados e teste de hipótese para responder a pergunta dos colaboradores, se de fato, a taxa de churn da empresa está aumentando ou não?

Síntese

A taxa de churn da
plataforma aumentou 0,7%
de Abril para Maio.

Vulnerabilidade Contratual

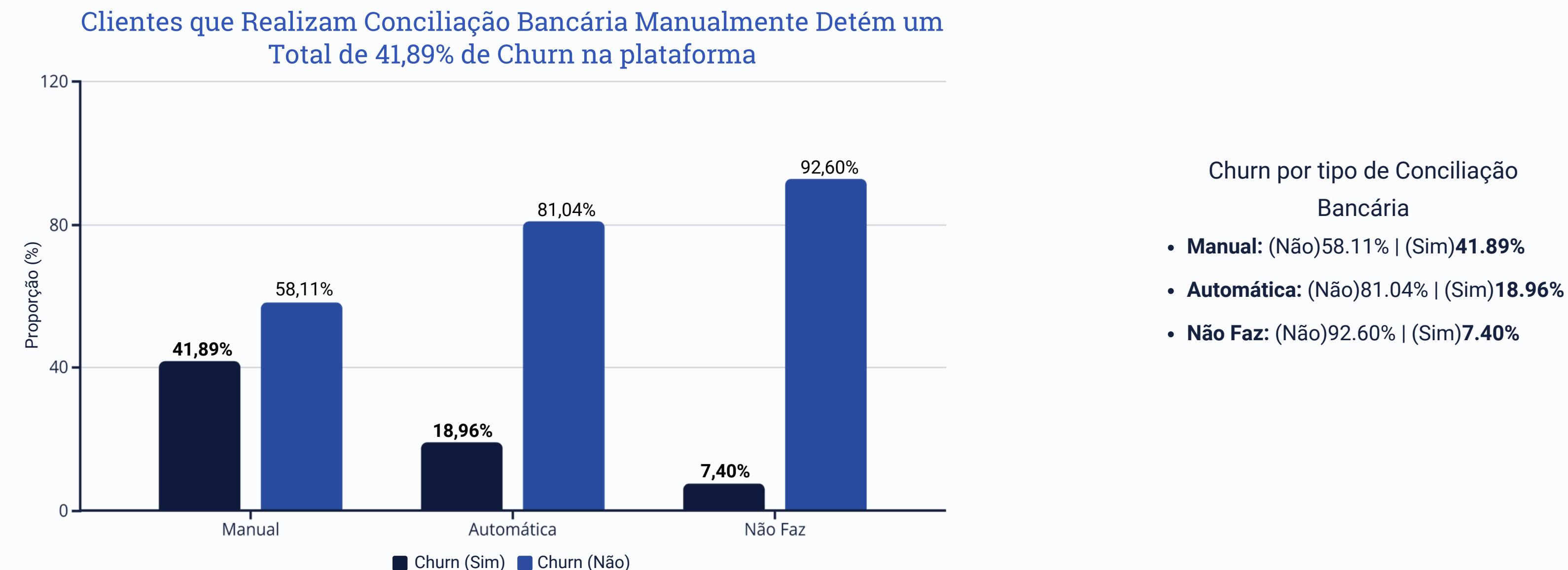
Conforme visualizamos o gráfico e analisamos a frequência da coluna Contrato, claramente vimos que Mês-a-mês é o tipo preferido de contrato das empresas, entretanto, a rotatividade que isso poderia gerar para a plataforma era uma grande dúvida, agora se tornou evidente, conforme vemos no gráfico acima, o tipo **Mês-a-mês** detém **42,71%** de churn, uma **porcentagem expressiva e alta**.



Atrito Operacional - Conciliação Bancária

Cientes que realizam a **conciliação bancária de forma manual** têm **41,89%** de chance de **churn**, indicando que a falta de automação impede a percepção de valor.

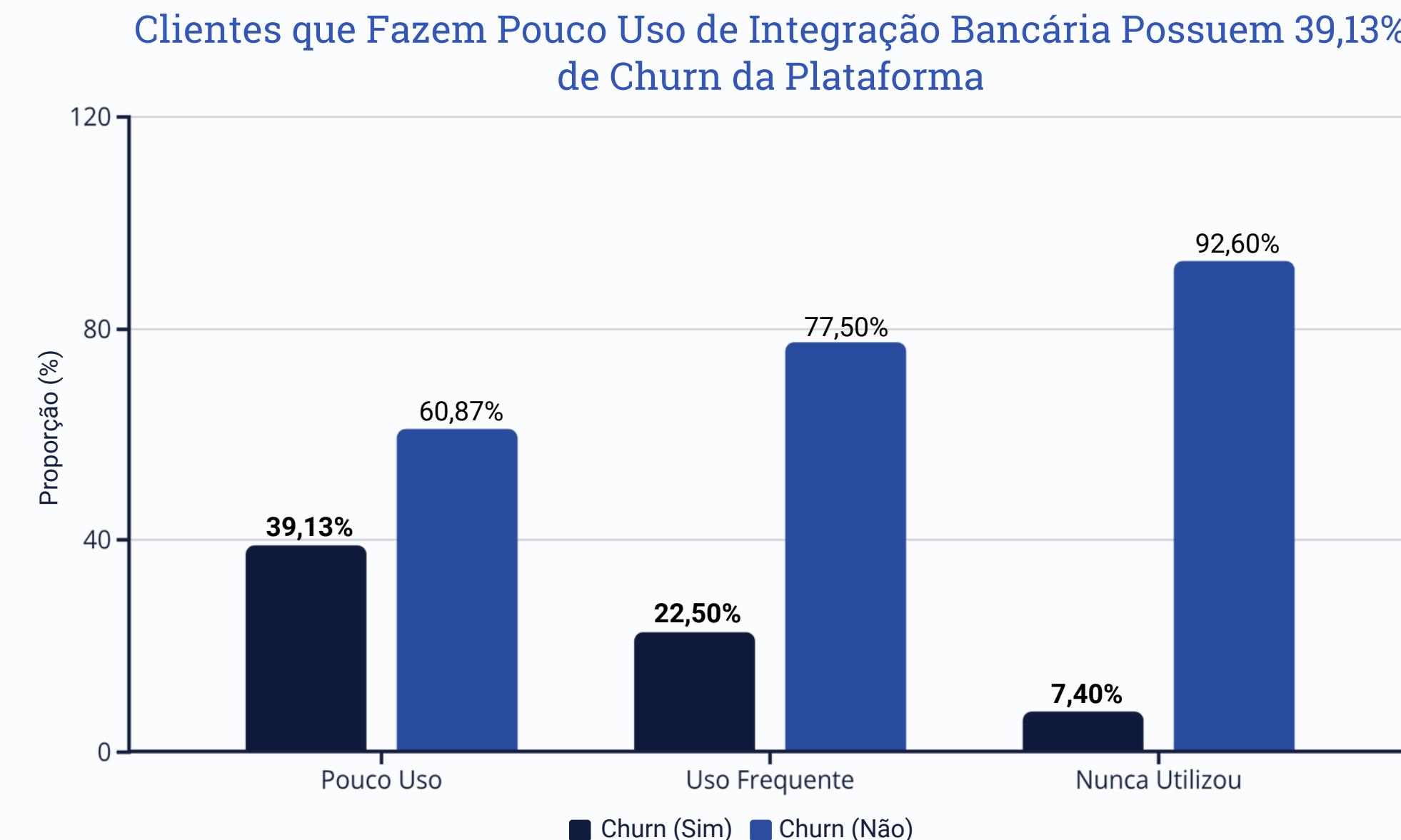
Isso indica, que as empresas deste perfil preferem fazer a gestão de suas finanças e afins relacionados de maneira casual, isto é, podem ser empresas mais novas que se inseriram recentemente no mercado, a empresa pode não ter uma equipe de gestão financeira adequada, o que pode interferir na qualidade da gestão, ou simplesmente, podemos considerar a falta de profissionais que não estão suprindo, ou seja, podem estar sobrecarregados e precisam do auxílio de um novo colega de trabalho.



Atrito Operacional - Integração Bancária

Cientes que fazem Pouco uso de integração bancária, apresentam uma taxa de 39,13% de chance de churn, indicando que grande parte dos clientes podem não estar tendo clareza dos benefícios desta ferramenta. Nota-se também a diferença do Uso frequente para Pouco uso com uma diferença de 16,63%, isso aponta um dos fatores para que esses cancelamentos estejam ocorrendo com pouco uso.

Empresas assinantes que **utilizam frequentemente** integração bancária, espera-se que possuem **mais administração financeira** como um todo, portanto, uma pesquisa pode estar sendo realizada a essas empresas que estão com 39% de churn para compreender a causa desse comportamento.



Churn por tipo de Integração Bancária

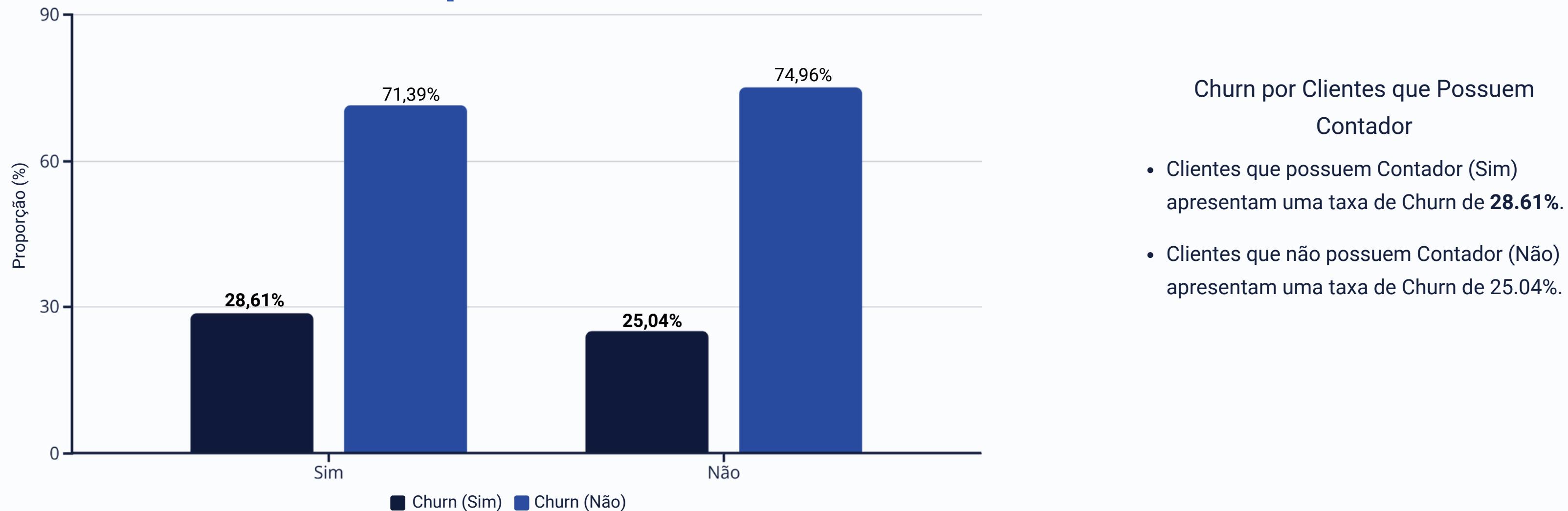
- **Pouco Uso:** (Não)60.87% | (Sim)**39.13%**
- **Nunca Utilizou:** (Não)92.60% | (Sim)**7.40%**
- **Uso Frequente:** (Não)77.50% | (Sim)**22.50%**

Atrito Operacional - Clientes que Possuem Contador

Cientes que possuem **contador** têm **28,61%** de **churn**, indicando uma "insatisfação" dos contadores.

A **taxa de Churn é ligeiramente maior** para o grupo que **possui contador**. Isso é um pouco contraintuitivo e sugere que a plataforma pode não estar atendendo bem às necessidades ou exigências específicas trazidas pelo profissional de contabilidade como: integrações, relatórios fiscais, ou complexidade de uso para terceiros.

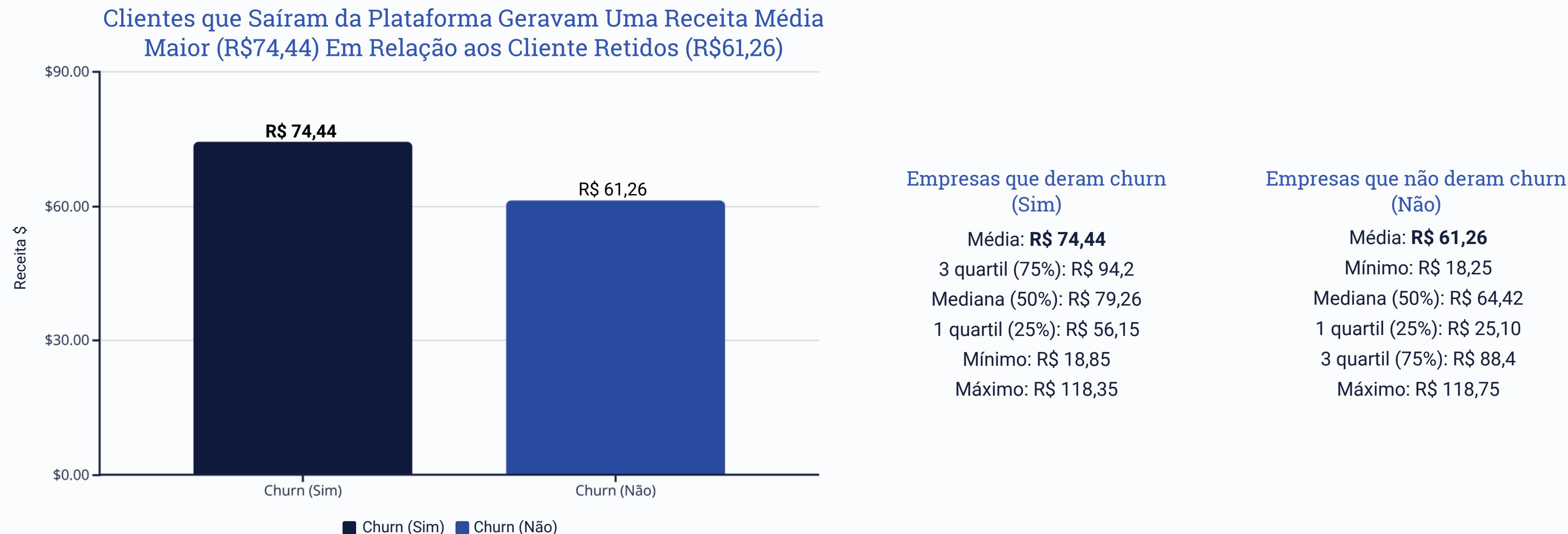
Os Clientes que Possuem Contador Apresentam Uma Taxa de Churn Superior de 28,61%



Perda de Maior Receita

Cientes que deram **churn geravam** uma **receita mensal média de R\$ 74,44**, enquanto os clientes retidos geram R\$ 61,26.

Nítidamente nota-se que as empresas que deram churn geravam uma receita mensal mais alta para a plataforma, do que as que não deram, isso é um *fator preocupante* e de maneira urgente, deve ser investigado, pois, com certeza impactou no financeiro da plataforma, então, recomendamos que padrões desses cancelamentos sejam buscados para que um trabalho de reversão deste cenário seja feito.



Conclusão

Declaramos que todos os principais pontos(variáveis) que foram cuidadosamente selecionados para verificação da hipótese de churn, são estatisticamente significativos. Para uma amplitude maior do resultado da análise, declaramos as seguintes conclusões:

- Há evidências estatísticas de que **empresas que churnaram** possuem, em média, um ano de **fundação menor**, indicando que **empresas mais antigas apresentam maior propensão ao churn**.
- Empresas com **até 5 funcionários** tem uma **chance maior de churn**, representando **31.28%**.
- Empresas que utilizam **conciliação bancária** realizada **manualmente** tem uma **porcentagem superior** as demais com **41,89%** de chances de churn.
- Empresas que **fazem Pouco Uso de integração bancária** na plataforma apresentam uma **taxa de 39,13%** de churn.
- Claramente vimos que **Mês-a-mês é o tipo preferido de contrato das empresas**, entretanto, concluimos que as chances de rotatividade estar acontecendo por esse tipo de contrato é considerada evidente, pois, o tipo Mês-a-mês **detém 42,71% de churn**, uma porcentagem expressiva e alta.
- As empresas que **deram churn geravam uma Receita Mensal mais alta com a média de R\$ 74,44** para a plataforma, do que as que não deram com a média de R\$ 61,26.
- A respeito da Receita Total percebemos que as **empresas com receitas menores geradas** em possíveis períodos curtos de filiação da plataforma, é **considerado um dos fatores de churn**.

A caráter de informação, abaixo será prescrito resumidamente como a estatística foi utilizada para validar as conclusões acima

Significância Estatística:

- **P-values: Extremamente Baixos:** Em todos os testes realizados (Chi-Quadrado e Teste T), os p-values foram menores que 0,05.
- **Confiança:** Isso significa que temos mais de 95% de confiança (chegando a 99% em vários casos) de que esses padrões existem na realidade e se repetirão no futuro se nada for feito.

Recomendações

Com o **foco em retenção e crescimento** que determinamos para combater o churn que ocorreram nos meses de Abril e Maio, recomendamos:

1

Foco Operacional e de Suporte:

- Auditoria de Churn: Iniciar uma revisão imediata das operações em contas de clientes com alto risco de churn.
- Reforço de Pessoal: Aumentar o quadro de funcionários em Operações/Suporte para otimizar a produção e garantir a fidelização.

2

Aperfeiçoamento do Produto:

- Expansão Financeira: Integrar urgentemente novas funcionalidades de conciliação e integração bancária para atender Contabilidade e Setores Financeiros.

3

Capacitação Personalizada:

- Implementar treinamentos e atendimentos personalizados para demonstrar o valor dos novos recursos contábeis/financeiros.

4

Estratégia de Receita e Contratos:

- Plano de Migração: Criar um plano de ação para converter contratos mensais para modalidades Trimestrais ou Anuais.
- Pesquisa de Fidelização: Realizar uma pesquisa para definir benefícios contratuais estratégicos e aprimorar o suporte para clientes de longo prazo.

5

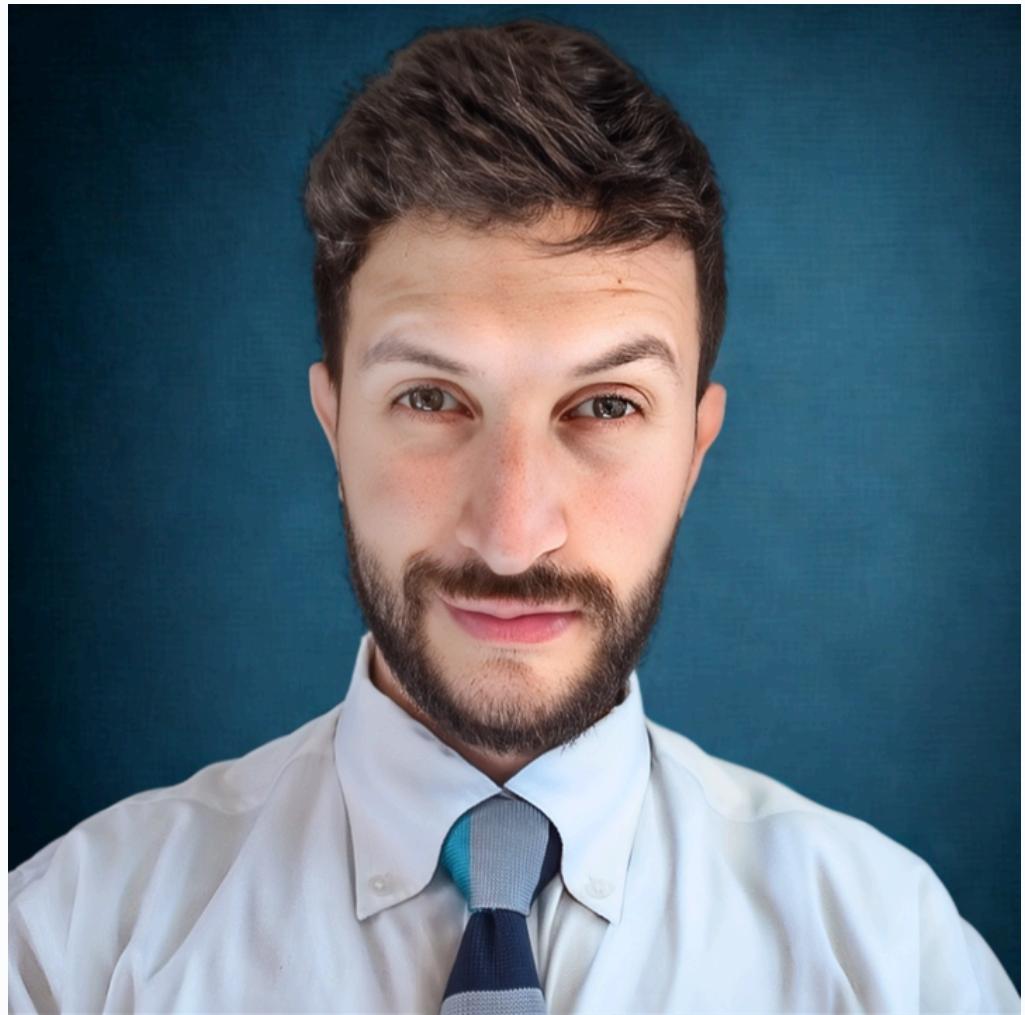
Inteligência de Mercado

- Análise de Churn Segmentada: Conduzir pesquisa de mercado para entender o churn de empresas de alto faturamento (que saíram) e de baixo faturamento (com tendência de saída), visando identificar funcionalidades faltantes.

Apresentado por:

Felipe Vinicius Campos

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/felipeviniciuscamps/>



Obrigado !

