

Relatório Executivo – Diagnóstico da Inadimplência

Principais Achados

- A taxa geral de inadimplência na base é de aproximadamente **28%**, indicando que quase 3 em cada 10 clientes estão com pagamentos atrasados.
- A inadimplência é mais alta nas faixas etárias entre **19 e 30 anos** e **46 a 60 anos**, sugerindo que os clientes mais jovens apresentam maior risco.
- Estados como **Amapá** e **Piauí** apresentam os maiores índices de inadimplência, com taxas superiores a 40%.
- Clientes com mensalidade na faixa de **R\$77 a R\$177** têm inadimplência mais alta, o que pode indicar dificuldades financeiras neste segmento.

Alertas

- O alto índice de inadimplência pode comprometer o fluxo de caixa da empresa, especialmente vindo de regiões e faixas de clientes específicas.
- Clientes jovens com mensalidades intermediárias são um público sensível e que precisa de atenção.

Plano Estratégico para Redução da Inadimplência

- Implementar **campanhas de comunicação personalizada** para as faixas etárias e estados com maior inadimplência, usando canais que esses clientes mais acessam.
- Criar **opções flexíveis de pagamento** e alertas antecipados para clientes em risco, principalmente nas faixas de mensalidade mais críticas.
- Oferecer **incentivos para pagamento antecipado**, como descontos ou bônus.
- Monitorar continuamente os dados para ajustar as estratégias rapidamente e focar os esforços onde forem mais eficazes.

Sentimento e Relacionamento com Clientes

- Os dados indicam que muitos clientes têm potencial para regularizar seus pagamentos, especialmente se receberem suporte e incentivos adequados.
- A empresa deve focar em um relacionamento próximo, com diálogo aberto e soluções personalizadas, para aumentar a confiança e a satisfação do cliente.
- Uma abordagem humanizada, com acompanhamento próximo, pode transformar clientes inadimplentes em clientes fiéis e adimplentes.