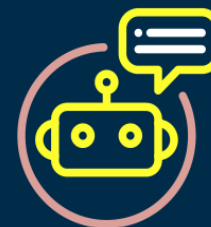


---

## Estudo Abandono Usuários - Bot

CAD - Dined  
Novembro/2023





## Objetivo

O relatório pretende verificar qual é o tempo médio de utilização do canal e o intervalo médio mensal de utilização.

Essa informação poderá ser utilizada definir um parâmetro para o tempo médio de abandono dos usuários do canal.

Ao realizarmos este estudo pretendemos melhorar o entendimento do comportamento dos usuários no canal, com isso identificar pontos de melhorias que possam aumentar o tempo médio de utilização.





## Metodologia – Análise da Média Mensal de Utilização

Para a realização do estudo levantamos a quantidade de usuários únicos (telefones), no período de Jan/23 a out/23, que iniciaram conversas de orgânica/espontânea (iniciada pelo usuário)

Utilizamos o público com início orgânico, pois se analisarmos conversas iniciadas com ativos estaremos analisando a periodicidade em que acionamos os clientes e não o inverso (cliente acionando o Bot).

Com o levantamento realizado, concluímos que os usuários com maior recorrência utilizaram, em média, **1,5 mês** no período analisado (Jan/23 a Out/23).

Qtd_Meses	Qtde	Percentual	Ponderador
1	7.651.203	68,0%	0,680
2	2.182.598	19,0%	0,380
3	800.605	7,0%	0,210
4	334.545	3,0%	0,120
5	154.432	1,0%	0,050
6	77.644	1,0%	0,060
7	43.045	0,0%	0,000
8	26.989	0,0%	0,000
9	19.952	0,0%	0,000
10	23.255	0,0%	0,000

Média	1,5
-------	-----

Na tabela acima é possível notar que a maior parte dos usuários não são recorrentes (68%) enquanto os recorrentes utilizam apenas 2 meses por ano (19%) e a média de utilização é de 1,5 meses.



## Metodologia – Análise do intervalo médio de utilização

No período de Jan/23 a Out/23 separamos apenas os usuários que utilizaram o Bot em 2 dos últimos 10 meses.

O método para o cálculo foi o seguinte:  
 $(QTDE/QTDE\_TOTAL) * INTERVALO = PONDERADOR$

Ao somarmos os ponderadores chegamos ao Intervalo médio de utilização **3 meses** (aproximadamente 90 dias).

Meses	Intervalo	Qtde	%	Ponderador
ABR & MAI	1	68.464	3,21%	0,03
AGO & SET	1	67.964	3,19%	0,03
FEV & MAR	1	90.639	4,25%	0,04
JAN & FEV	1	117.036	5,49%	0,05
JUL & AGO	1	78.799	3,69%	0,04
JUN & JUL	1	74.015	3,47%	0,03
MAI & JUN	1	68.888	3,23%	0,03
MAR & ABR	1	81.094	3,80%	0,04
SET & OUT	1	90.567	4,25%	0,04
ABR & JUN	2	37.529	1,76%	0,04
AGO & OUT	2	47.209	2,21%	0,04
FEV & ABR	2	40.354	1,89%	0,04
JAN & MAR	2	78.099	3,66%	0,07
JUL & SET	2	47.770	2,24%	0,04
JUN & AGO	2	38.712	1,81%	0,04
MAI & JUL	2	48.595	2,28%	0,05
MAR & MAI	2	52.385	2,46%	0,05
ABR & JUL	3	39.211	1,84%	0,06
FEV & MAI	3	36.365	1,70%	0,05
JAN & ABR	3	48.228	2,26%	0,07
JUL & OUT	3	46.731	2,19%	0,07
JUN & SET	3	33.500	1,57%	0,05
MAI & AGO	3	34.444	1,61%	0,05
MAR & JUN	3	41.874	1,96%	0,06
ABR & AGO	4	28.875	1,35%	0,05
FEV & JUN	4	31.512	1,48%	0,06
JAN & MAI	4	46.236	2,17%	0,09
JUN & OUT	4	33.836	1,59%	0,06
MAI & SET	4	32.263	1,51%	0,06
MAR & JUL	4	46.740	2,19%	0,09
ABR & SET	5	27.061	1,27%	0,06
FEV & JUL	5	35.085	1,64%	0,08
JAN & JUN	5	43.314	2,03%	0,10
MAI & OUT	5	32.593	1,53%	0,08
MAR & AGO	5	35.067	1,64%	0,08
ABR & OUT	6	28.345	1,33%	0,08
FEV & AGO	6	26.590	1,25%	0,07
JAN & JUL	6	46.689	2,19%	0,13
MAR & SET	6	33.757	1,58%	0,09
FEV & SET	7	25.681	1,20%	0,08
JAN & AGO	7	35.622	1,67%	0,12
MAR & OUT	7	35.650	1,67%	0,12
FEV & OUT	8	26.828	1,26%	0,10
JAN & SET	8	36.519	1,71%	0,14
JAN & OUT	9	36.369	1,70%	0,15

Na tabela acima é possível notar o intervalo de 1 mês representa 34,57%, porém os intervalos a partir de 2 meses somam 65,43%



# Metodologia – Análise do abandono de usuários

No período de Jan/23 a Jun/23, separamos os usuários únicos por mês de utilização e verificamos se esses eles continuaram utilizando o Bot até o período atual. Para isso, estabelecemos um período chamado de Atual (últimos 90 dias - 07/09 a 05/12) e analisamos se os usuários do primeiro semestre constam na base do período atual.

Assim concluímos que **42,3% dos usuários únicos** do primeiro semestre de 2023, não utilizaram o Bot nos últimos 90 dias.

Safrá 01/23			
tipo	mm_aa	qtd_usu	%_Abandono
Abandono	2023-01	1.907.167	35,0%
Total	2023-01	5.454.686	

Safrá 02/23			
tipo	mm_aa	qtd_usu	%_Abandono
Abandono	2023-02	1.644.674	35,1%
Total	2023-02	4.690.727	

Safrá 03/23			
tipo	mm_aa	qtd_usu	%_Abandono
Abandono	2023-03	2.182.046	33,8%
Total	2023-03	6.459.082	

Safrá 04/23			
tipo	mm_aa	qtd_usu	%_Abandono
Abandono	2023-04	1.696.105	33,8%
Total	2023-04	5.021.392	

Safrá 05/23			
tipo	mm_aa	qtd_usu	%_Abandono
Abandono	2023-05	1.947.568	29,1%
Total	2023-05	6.696.230	

Safrá 06/23			
tipo	mm_aa	qtd_usu	%_Abandono
Abandono	2023-06	1.965.113	30,0%
Total	2023-06	6.560.875	

Total - Primeiro Semestre 2023			
tipo	mm_aa	qtd_usu	%_Abandono
Abandono	Primeiro Sem	7.944.818	42,3%
Total	Primeiro Sem	18.761.237	



# Considerações Finais:

---

Diante do estudo realizado, se consideramos a média de utilização mensal do canal pelos usuários, podemos afirmar que não há necessidade de alterar o padrão de abandono após 90 dias, utilizado atualmente.

Uma alteração nesse padrão, estaríamos excluindo o perfil de maior recorrência de utilização do canal.