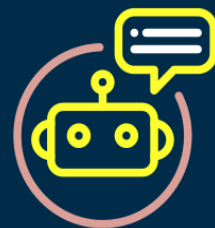

Modelo Analítico dos Usuários WhatsApp

CAD - UAC
Out/2024





Objetivo do Modelo

Este modelo tem como objetivo **analisar o comportamento dos usuários**, e classificá-los em diferentes níveis de utilização com base em indicadores-chave de engajamento. A partir desses dados, buscamos **compreender padrões de uso** e identificar pontos de melhoria para promover maior engajamento e satisfação.

Com quase **5 milhões de usuários avaliados**, dividimos a base em cinco níveis de interação, utilizando os seguintes critérios principais:

- **Liberação de Dispositivo** (Autorização/Autenticação);
- **Frequência de Uso** nos últimos 90 dias;
- **Tipo de Utilização** (Realização de Transações);
- **Notas e Avaliações** atribuídas pelos próprios usuários.

O modelo também se aprofunda na **distribuição da utilização por nível**, revelando como a interação dos usuários evolui desde o **acesso inicial e superficial** até o **uso intensivo de funcionalidades transacionais e financeiras**.

O objetivo final é fornecer **insights estratégicos** para melhorar a jornada do usuário e **incentivar mais interações com o Bot no WhatsApp**, especialmente em níveis iniciais, onde há maior concentração de público e menor engajamento. A partir da análise desses dados, apresentamos **recomendações estratégicas** que podem contribuir para **maximizar a utilização e a satisfação** dos usuários ao longo de sua experiência.

Público selecionado para o modelo

Consideramos neste modelo **apenas os usuários engajados**, ou seja, aqueles que interagiram com o BOT e houve o retorno dos seguintes inputs: **OP_ENCERRAMENTO_CONVERSA**, **TIMEOUT_SLOT** e **OP_LOGIN_WA**. Estes casos indicam que houve interação do usuário de forma ativa ou induzida.

Informações técnicas do modelo

Projeto GAIA número: 2024000958

Nome: cad_bases_calculada

Tabela: hive_d1k.base_nvl_usu

Periodicidade: Diária

Intervalo: Últimos 90 dias

Ambiente de execução: BIG-DATA



1.0 - Metodologia do Modelo Analítico

Para realizar a **classificação dos usuários** em diferentes níveis de engajamento, este modelo utiliza uma metodologia baseada em quatro principais indicadores de uso: **Frequência de Utilização**, **Avaliações Dadas**, **Autenticação/Login** e **Utilização de Transação**. Cada um desses pontos recebe uma **pontuação específica**, que, ao final, compõe a **Pontuação Total de Classificação do Nível do Usuário**. Abaixo, detalhamos cada um dos critérios utilizados.

1.1 - Frequência de Utilização:

- **0 a 15% = 0.2;**
- **16% a 30% = 0.4;**
- **31% a 50% = 0.6;**
- **51% a 75% = 0.8;**
- **mais de 75% = 1.0.**

1.2 - Avaliações Dadas:

- **2 avaliações ou menos = 0,5 ponto;**
- **3 avaliações ou mais = 1 ponto.**

1.3 - Autenticação/Login:

- **Usuário não autenticado/logado = 0 ponto;**
- **Usuário autenticado/logado = 1 ponto.**

1.4 - Utilização de Transação:

- **Uso de 1 transação = 0,5 ponto;**
- **Uso de 2 transações distintas ou mais = 1 ponto.**

2.0 - Classificação dos Níveis de Usuários

A pontuação total é calculada somando-se as pontuações atribuídas a cada indicador, resultando em um valor que varia de **0.2 a 4 pontos**. Abaixo estão os limites e intervalos de pontuação que determinam cada nível:

Nível 0: Pontuação menor que **0,6 ponto**

Nível 1: Pontuação menor que **1,4 pontos**

Nível 2: Pontuação menor que **2,2 pontos**

Nível 3: Pontuação menor que **3,0 pontos**

Nível 4: Pontuação maior ou igual a **3,0 pontos**



3.0 - Análise por Nível

3.1 - Levantamento Usuários no Nível 0

O **Nível 0** concentra o maior volume, representando aproximadamente **68% do total**. Este é o grupo menos engajado, demonstrando interações muito superficiais com o BOT.

3.1.1 - Frequência de Utilização:

- A média de uso nos últimos 90 dias é de **1,78**. Este baixo índice indica que a maioria desses usuários faz uso esporádico do BOT, talvez realizando apenas acessos iniciais ou exploratórios sem uma rotina consistente de utilização.

3.1.2 - Avaliação e Satisfação:

- A nota média atribuída por usuários do Nível 0 é de **3,69**, a menor entre todos os níveis. Esse dado sugere que esses usuários podem ter uma experiência limitada ou uma percepção inicial que ainda não os motivou a interagir de forma que pudessem aproveitar jornadas que melhorariam essa avaliação.

3.1.3 – Resumo do nível:

- O Nível 0 representa usuários que estão em fase de **descoberta ou avaliação** do BOT. A ausência de login e transações, combinada com uma baixa frequência de uso, indica que esses usuários não encontraram valor suficiente para se comprometer com o canal. Eles constituem um público com grande potencial de crescimento, mas que requer **incentivos iniciais** para elevar seu engajamento.

3.2 - Levantamento Usuários no Nível 1

O **Nível 1** é o segundo maior grupo, representando cerca de **22,5% do total**. Esses usuários têm uma interação um pouco maior que os do Nível 0, mas ainda apresentam um engajamento baixo.

3.2.1 - Frequência de Utilização:

- A média de uso nos últimos 90 dias é de **2,44**. Embora ligeiramente superior ao Nível 0, esse valor ainda é baixo e indica que esses usuários não utilizam o BOT com frequência.

3.2.2 - Autenticação/Login:

- **36,6% dos usuários** deste nível realizaram **login/autenticação**, enquanto **63,4% não**. Isso mostra que uma parte dos usuários do Nível 1 está começando a se engajar, mas a maioria ainda não ultrapassou a barreira da autenticação.

3.2.3 - Tipo de Utilização:

- **98,6% dos usuários do Nível 1 não realizaram transações**, e apenas **1,4% usaram alguma funcionalidade transacional**. Essa pequena



porcentagem sugere um envolvimento inicial com jornadas transacionais, mas ainda predominam os usuários que acessam o BOT apenas para consultas.

3.2.4 - Avaliação e Satisfação:

- A nota média atribuída por usuários do Nível 1 é de **3,84**. Esse valor é ligeiramente superior ao do Nível 0, o que pode indicar uma experiência de uso um pouco mais satisfatória para os que realizam login ou exploram o BOT de uma forma mais profunda.

3.3 - Levantamento Usuários no Nível 2

O **Nível 2** representa cerca de **5,6% do total**. Neste nível, os usuários apresentam um comportamento de engajamento intermediário, com uma frequência de uso moderada e uma utilização inicial de transações.

3.3.1 - Frequência de Utilização:

- A média de uso nos últimos 90 dias é de **4,12**. Esse aumento em relação aos níveis anteriores indica que os usuários do Nível 2 têm uma interação mais consistente com o canal.

3.3.2 - Autenticação/Login:

- **100% dos usuários do Nível 2 realizaram login** e estão autenticados. Este dado demonstra que a autenticação é um marco para os usuários que passam a utilizar o BOT de maneira mais constante e completa.

3.3.3 - Tipo de Utilização:

- **45,1% dos usuários realizaram transações**, enquanto **54,9% não**. A utilização transacional atinge quase metade dos usuários **neste nível**, mostrando um início de envolvimento com jornadas avançadas e maior disposição para explorar os recursos oferecidos.

3.3.4 - Avaliação e Satisfação:

- A nota média atribuída pelos usuários é de **4,36**, um aumento significativo em relação aos níveis anteriores. Esse valor sugere que os usuários do Nível 2 estão mais satisfeitos, possivelmente devido ao uso mais frequente e ao acesso a funcionalidades que exigem autenticação.

3.4 - Levantamento Usuários no Nível 3

O **Nível 3** representa aproximadamente **3,8% do total**. Neste nível, os usuários apresentam um comportamento de uso avançado, utilizando o sistema de forma frequente e realizando transações com consistência.

3.4.1 - Frequência de Utilização:

- A média de uso nos últimos 90 dias para os usuários do Nível 3 é de **5,44**, indicando que esses usuários possuem uma familiaridade sólida com as funcionalidades disponíveis.



3.4.2 - Autenticação/Login:

- **100% dos usuários do Nível 3 realizaram login** e estão autenticados, mostra um alto nível de confiança no canal e maior acesso a funcionalidades avançadas.

3.4.3 - Tipo de Utilização:

- **97,3% dos usuários do Nível 3 realizaram transações.** Apenas **2,7% dos usuários** neste nível não realizam transações, ou seja, para a maioria, o BOT atende a necessidades mais complexas e transacionais.

3.4.4 - Avaliação e Satisfação:

- A nota média atribuída por usuários do Nível 3 é de **4,39**, refletindo uma alta satisfação. Esse valor confirma que o uso regular e as jornadas transacionais contribuem para uma experiência positiva entre os usuários deste nível.

3.5 - Levantamento Usuários no Nível 4

O **Nível 4** é o nível mais elevado de engajamento e conta com aproximadamente **0,15% do total**. Este grupo representa os usuários mais ativos e comprometidos, utilizando o BOT intensivamente e de forma completa.

3.5.1 - Frequência de Utilização:

- A média de uso nos últimos 90 dias para os usuários do Nível 4 é de **17,42**. Este valor indica um uso muito frequente, quase diário, sugerindo que o canal faz parte da rotina desses usuários.

3.5.2 - Autenticação/Login:

- **100% dos usuários do Nível 4 realizaram login** e estão autenticados, o que permite o acesso completo a todas as jornadas disponíveis no BOT, sejam elas de consultas ou financeiras. A autenticação neste nível é um fator crucial para o uso intensivo do canal.

3.5.3 - Tipo de Utilização:

- **100% dos usuários do Nível 4 realizaram transações.** Esses usuários fazem uso mais avançado e frequentemente, refletindo um alto nível de confiança e engajamento com o BOT.

3.5.4 - Avaliação e Satisfação:

- A nota média atribuída por usuários do Nível 4 é de **4,44**, a mais alta entre todos os níveis. Ao que tudo indica, os usuários altamente engajados têm uma percepção extremamente positiva do canal, possivelmente devido à variedade e à qualidade das funcionalidades transacionais que utilizam.



Conclusão

O modelo evidencia que a maior parte dos usuários se concentra nos **Níveis 0 e 1**, caracterizados por baixa frequência de acesso, ausência de autenticação e falta de engajamento em transações. Estes usuários **fazem uso limitado do BOT**, indicando que ainda não perceberam seu valor total. Nos níveis 2 e 3, verifica-se um ligeiro aumento na frequência de utilização, porém nos quesitos de **autenticação** e nas **interações transacionais**, o aumento é expressivo. No **Nível 4** temos um perfil de usuários frequente e engajado, onde utilizam o BOT de uma forma mais completa e isso se reflete nas avaliações, onde os usuários atribuem a nota média mais alta (4,44). A análise aponta para a necessidade de incentivar o login e a exploração de funcionalidades entre os usuários iniciais, visando ampliar o engajamento e melhorar a retenção.