

Customer Success e Expansão de Receita

Health score de conta, NPS e a relação LTV:CAC prontos pra acompanhar de verdade.

1 Diagnóstico de Saúde da Conta

Sinais de alerta que costumam aparecer antes do churn — se você olhar pra eles a tempo.

Sinal de risco	O que observar	Ação recomendada
Queda de uso	Frequência de acesso ou uso do produto caindo mês a mês	
Silêncio do contato	Contato principal parou de responder ou sumiu da rotina	
Ticket de suporte recorrente	Mesmo problema reportado mais de uma vez	
Troca de stakeholder	Seu contato-chave saiu ou mudou de área na empresa cliente	

Customer Success e Expansão de Receita

2

NPS e a Relação LTV:CAC

Duas métricas que juntas mostram se a expansão de receita é saudável.

Faixa de NPS	O que significa	Sua nota
75 a 100	Zona de excelência — cliente promotor ativo	
50 a 74	Muito bom — ainda há espaço de melhoria	
0 a 49	Aceitável, mas exige plano de ação	
Abaixo de 0	Zona crítica — risco real de churn	

REFERÊNCIA DE MERCADO

Uma relação LTV:CAC acima de 3:1 costuma ser considerada saudável — abaixo disso, o custo de aquisição está alto demais em relação ao valor que o cliente gera ao longo do tempo.