

Churn Toleravel por Vertical em LATAM

Referencias de retencao calibradas para o contexto macroeconomico brasileiro.

Relatório nº 02 · Série Benchmarks LATAM

Publicado em: Abril de 2026 · Dados: 2022–2026

Fontes: IBGE/SIDRA · BCB · LAVCA · Crunchbase · Capital IQ · Daat AI Regional Engine

Churn no Brasil não é só falha de produto

Churn — a taxa de cancelamento de clientes — é um dos indicadores mais mal interpretados na análise de startups SaaS em mercados emergentes. No Brasil, uma parcela significativa do churn observado não reflete falha de produto-mercado, mas sim pressão macroeconômica direta sobre o cliente: aumento de juros, contração de crédito para PMEs e variação cambial para empresas com passivos em dólar. Identificar e separar *churn estrutural* de *churn evitável* é o primeiro passo para uma avaliação honesta de retenção.

<p>~15% Churn anual mediano BR SMB vs. 8–12% nos EUA no mesmo segmento</p>	<p>+3–5 pp Churn adicional por ciclo de alta Selic Estimativa Daat AI (correlação 2021–2023)</p>	<p>~6% Churn anual tolerável Enterprise BR Equivalente funcional de < 3% EUA</p>
---	---	--

01 · CHURN POR SEGMENTO DE CLIENTE

Referências calibradas para o mercado brasileiro

A tabela a seguir consolida churn anual de logo (cancelamento de contas) e churn de receita observados em startups SaaS B2B brasileiras, segmentadas por porte do cliente. Os intervalos 'aceitável' e 'preocupante' são propostos como LATAM-Adjusted Benchmarks (LAB) — limiares que consideram o contexto macroeconômico estrutural do Brasil, não como desculpa para ineficiência operacional, mas como base de comparação honesta.

Segmento	Churn Logo Anual BR (aceitável)	Churn Logo Anual BR (preocupante)	Churn Receita Anual BR (aceitável)	Ref. EUA (logo)
Enterprise (500+ func.)	< 6%	> 10%	< 4%	< 3%
Mid-Market (50–500)	< 10%	> 18%	< 7%	< 6%
SMB (10–50)	< 15%	> 25%	< 12%	< 10%
Micro (< 10)	< 20%	> 35%	< 16%	< 15%
PLG / Self-serve	< 25%	> 40%	< 20%	< 20%

02 · CHURN POR VERTICAL DE NEGÓCIO

Dinâmicas setoriais que afetam retenção

O churn não é uniforme entre verticais. Setores com contratos mais longos, switching costs altos ou integração profunda em processos críticos tendem a apresentar churn menor, independentemente do porte do cliente. A tabela abaixo mapeia o churn anual típico por vertical no mercado SaaS B2B brasileiro, com o principal vetor de risco de cancelamento identificado para cada setor.

Vertical	Churn Anual (mediana BR)	Principal vetor de risco	Switching Cost
ERP / Gestão Empresarial	4% – 8%	Troca por ERP legado subsidiado	Muito alto
FinTech B2B / Open Finance	6% – 12%	Instabilidade regulatória BCB	Alto
HRTech / Folha de Pagamento	5% – 9%	CLT vs. PJ: reclassificação	Alto
CRM / Vendas	14% – 22%	Baixo engajamento pós-venda	Médio
MarTech / Automação	18% – 28%	Pressão de orçamento de MKT	Baixo
LegalTech / Compliance	6% – 11%	Mudança regulatória legislativa	Alto
AgriTech / Input	10% – 18%	Sazonalidade + crédito rural	Médio
HealthTech / Clínicas	8% – 15%	Inadimplência de planos de saúde	Médio
EdTech B2B / Corporativo	16% – 26%	Corte de budget de T&D;	Baixo
LogTech / TMS	7% – 13%	Volatilidade do frete	Médio

03 - EFEITO MACROECONÔMICO NO CHURN

Selic e inadimplência: o vetor invisível

A correlação entre ciclos de alta da taxa Selic e aumento de churn em SaaS B2B voltado a PMEs é um fenômeno documentado mas raramente modelado em análises de retenção. O mecanismo é direto: juros mais altos aumentam o custo do capital de giro de PMEs, que respondem cortando despesas discricionárias — entre as quais assinaturas de software ocupam posição de vulnerabilidade, especialmente nos primeiros 12 meses de contrato, quando o ROI ainda não está plenamente percebido.

Período	Selic média	Churn adicional estimado (SMB)	Fonte
2020 (pandemia)	2,0% a.a.	+4 a +8 pp (churn covid)	Daat AI / LAVCA
2021 (alta rápida)	2% → 9%	+2 a +4 pp	Correlação BCB + pesquisa
2022 (pico)	13,75% a.a.	+3 a +5 pp vs. 2019	Estimativa Daat AI
2023 (estabilização)	13,75% a.a.	+2 a +3 pp vs. baseline	Estimativa Daat AI
2024 (corte parcial)	10,5% a.a.	+1 a +2 pp vs. baseline	Estimativa Daat AI
2025–2026 (elevado)	> 12% a.a.	+2 a +4 pp vs. baseline	Projeção Focus/BCB

Nota metodológica Estimativas de churn adicional derivadas de correlação entre variação da Selic e dados de cancelamento de amostra própria (n=89 empresas, período 2020–2025). Método: regressão simples Selic t-2 meses vs. churn t. $R^2 = 0,61$. Não implica causalidade isolada — múltiplos fatores concorrem.

CONCLUSÃO

Como usar estes benchmarks em análise de dealflow

Churn acima do threshold LAB deve ser investigado antes de ser penalizado. A distinção entre churn macroeconômico (temporário, sistêmico, fora do controle do fundador) e churn de produto (indicativo de falha de valor entregue) requer análise de coorte por período de Selic e por segmento de cliente. Empresas que mantiveram churn estável durante o ciclo de alta 2021–2023 demonstram robustez de produto superior à mediana — um sinal positivo que análises baseadas apenas em snapshot de churn atual não capturam.

Dados macroeconômicos ao vivo: pulso.daatai.com · Plataforma de análise: daatai.com

Este relatório tem caráter informativo e não constitui recomendação de investimento. © 2026 Daat AI. Uso permitido com atribuição (CC BY 4.0).