

## Relatório de Análise de Dados

Cliente: Banco Inova  
Analista: Gilrlane C. R. Lima  
Cargo: Cientista de Dados Júnior  
Data: 20/05/2025

### Objetivo

Este relatório visa apresentar uma visão simplificada do perfil dos clientes que saíram da empresa, com base nos dados coletados e analisados diretamente do DataFrame fornecido. As observações aqui descritas têm como base única e exclusivamente os dados reais da base analisada, sem qualquer suposição ou dado externo

### Insights Estratégicos

A partir da base tratada, realizamos uma série de análises estatísticas que ajudam a compreender o comportamento dos clientes. Os principais achados seguem abaixo:

#### Saldo na Conta por Faixa Etária

Faixa Etária	Média (R\$)	Mediana (R\$)
Menores de 40 anos	R\$ 7,015,427.85	R\$ 8,229,382.00
Maiores de 40 anos	R\$ 7,381,265.97	R\$ 9,731,825.00

**Observação:** Clientes mais jovens tendem a ter saldo menor, porém sua evasão também é mais baixa, indicando menor risco.

#### Saldo na Conta por Status de Evasão

Situação do Cliente	Média (R\$)	Mediana (R\$)
Permaneceu	R\$ 6,814,752.81	R\$ 8,061,393.00
Saiu	R\$ 8,523,988.16	R\$ 10,843,187.00

**Insight:** O grupo que saiu tinha em média saldo **menor** que os que permaneceram. Isso pode indicar falta de engajamento ou fidelização para perfis com baixa movimentação financeira.

#### Perfil do Cliente que Saiu

A análise da base filtrada para clientes que saíram (evasão) revelou:

- **Gênero predominante:** Feminino
- **Idade média:** 44.5 anos
- **Saldo na conta médio:** R\$ 8,523,988.16
- **Patrimônio médio:** R\$ 4.73
- **Estados com mais evasão:**
  - Piauí/PI - 76)
  - Maranhão/MA - 75
  - Ceará/Ce – 51

A análise foi realizada exclusivamente sobre os clientes com a variável saiu = 1, ou seja, clientes que encerraram o vínculo com a empresa.

### Gênero Predominante: *Feminino*

Esse dado mostra que a maioria dos clientes que encerraram o contrato com a empresa se identificam com o gênero feminino. Vale considerar uma avaliação mais detalhada da jornada de experiência para esse público.

### Idade Média: *44,5 anos*

O público que se desligou da empresa tem, em média, 44 anos — uma faixa etária economicamente ativa e estável, o que pode indicar que a evasão não está atrelada à juventude ou instabilidade financeira.

### Saldo Médio na Conta: *R\$ 8.523.988,16*

Esse dado chama atenção: os clientes que saíram não apresentavam baixa liquidez. Pelo contrário, há forte indício de que a empresa perdeu clientes com grande volume de capital em conta.

### Patrimônio Médio: *R\$ 4,73*

### Patrimônio Mediano: *R\$ 5,00*

Aqui temos um aparente contraste: enquanto os saldos bancários são altíssimos, o patrimônio declarado é extremamente baixo. Essa discrepância merece uma investigação técnica, pois pode indicar erro no preenchimento da base, dados fictícios ou inconsistências na definição da variável ‘patrimônio’.

### Estados: *PI: 76 / MA: 75/ CE: 51*

Os estados do Piauí (PI), Maranhão (MA) e Ceará (CE) concentram a maior parte das evasões. Isso pode ser reflexo do tamanho da base nesses estados ou de falhas regionais de retenção, atendimento ou engajamento. A sigla “RP” não corresponde a uma UF oficial e deve ser verificada para correção de dados.

**Recomendação:** Desenvolver estratégias de retenção personalizadas para mulheres entre 40 e 50 anos, com foco nos estados listados e comunicação voltada à fidelização de clientes com saldo médio.

### Conclusão

A base de dados apresenta informações ricas que, bem interpretadas, permitem desenvolver ações de retenção com foco nos clientes mais propensos a deixar o banco.

- ✓ A alta evasão feminina precisa ser investigada com ações de escuta ativa, questionários e melhoria no relacionamento.
- ✓ O fato de a idade média ser 44,5 anos sugere que a perda de clientes ocorre com um público estável, que possivelmente tem grande poder aquisitivo.
- ✓ A diferença brusca entre o saldo médio (milionário) e o patrimônio (menor que R\$ 5) exige verificação urgente da base de dados.
- ✓ O destaque para os estados nordestinos reforça a importância de estratégias regionais focadas em fidelização, campanhas específicas e análise de satisfação.

Sugere-se:

- Implementar campanhas específicas para o público feminino de idade intermediária;
- Revisar benefícios e vantagens oferecidos para perfis com saldo médio-baixo;
- Monitorar continuamente os estados com maior taxa de evasão.