# Análise de Churn e Estratégias de Retenção

## 1. Principais fatores que levam ao cancelamento

- Baixa frequência de uso semanal.

- Menor tempo de assinatura.

- Número reduzido de filmes/séries consumidos por mês.

- Valor da mensalidade.

- Método de pagamento.

## 2. Principais afetados pelo problema

- Equipe de Marketing e Aquisição de Clientes.

- Equipe de Retenção e Suporte ao Cliente.

- Financeiro.

- Equipe de Produto.

## 3. Possíveis soluções para reduzir o cancelamento

- Oferecer descontos para renovação.

- Melhorar a recomendação de conteúdo.

- Incentivar migração para pagamento automático.

- Criar planos mais acessíveis e segmentados.

- Enviar notificações e e-mails personalizados.

## 4. Uso de modelos preditivos na retenção

- Segmentação de clientes.

- Personalização de ofertas.

- Automação de alertas.

- Otimização do suporte ao cliente.

## 5. Desafios na coleta e interpretação dos dados

- Qualidade e integridade dos dados.

- Fatores externos difíceis de medir.

- Mudanças de comportamento.

- Generalização do modelo.

## 6. Relação com conceitos de aprendizado de máquina

- Problema de classificação binária.

- Modelos como Regressão Logística e Random Forest.

- Técnicas de validação como cross-validation.

- Riscos de overfitting e underfitting.