

Relatório Final: Estratégia de Retenção e Análise de Churn (Telecom X)

Data: 25 de Fevereiro de 2026

Responsável: Johnny Lima

Área: Inteligência de Dados / Customer Experience

1. Sumário Executivo

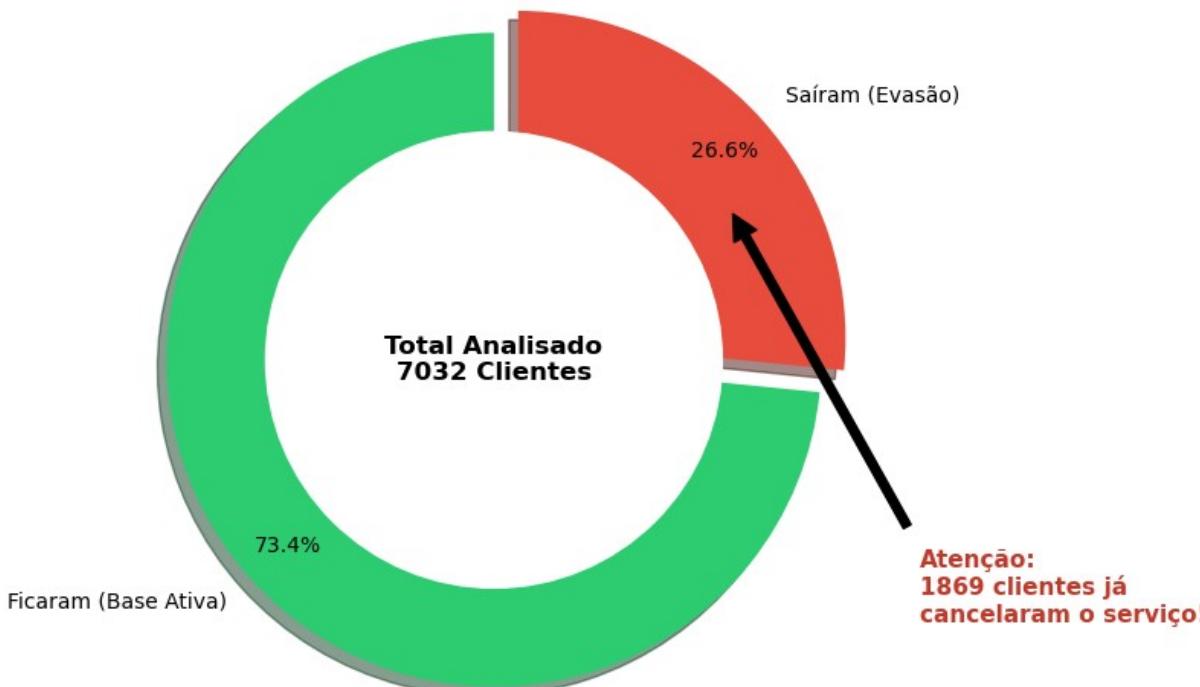
Este projeto analisou a base de clientes da **Telecom X** para mitigar a perda de receita causada pela evasão (*Churn*). Com uma taxa de cancelamento identificada de **26,6%** (1.869 clientes), o foco foi identificar padrões comportamentais e financeiros que permitam intervenções preventivas antes do rompimento do vínculo.

2. Metodologia e Processamento de Dados (ETL)

Para assegurar que as decisões fossem baseadas em dados íntegros, realizamos um processo de ETL (Extração, Transformação e Carga) que incluiu:

- Saneamento:** Conversão de tipos de dados financeiros e remoção de inconsistências.
- Enriquecimento:** Criação da métrica **Custo Diário**, permitindo avaliar o peso do serviço no cotidiano do cliente.
- Tradução e Padronização:** Mapeamento do negócio para o português, facilitando a comunicação entre os departamentos técnico e comercial.

Taxa de Evasão Geral - Telecom X



3. Diagnóstico e Insights Chave

A. O Ciclo de Vida do Cliente

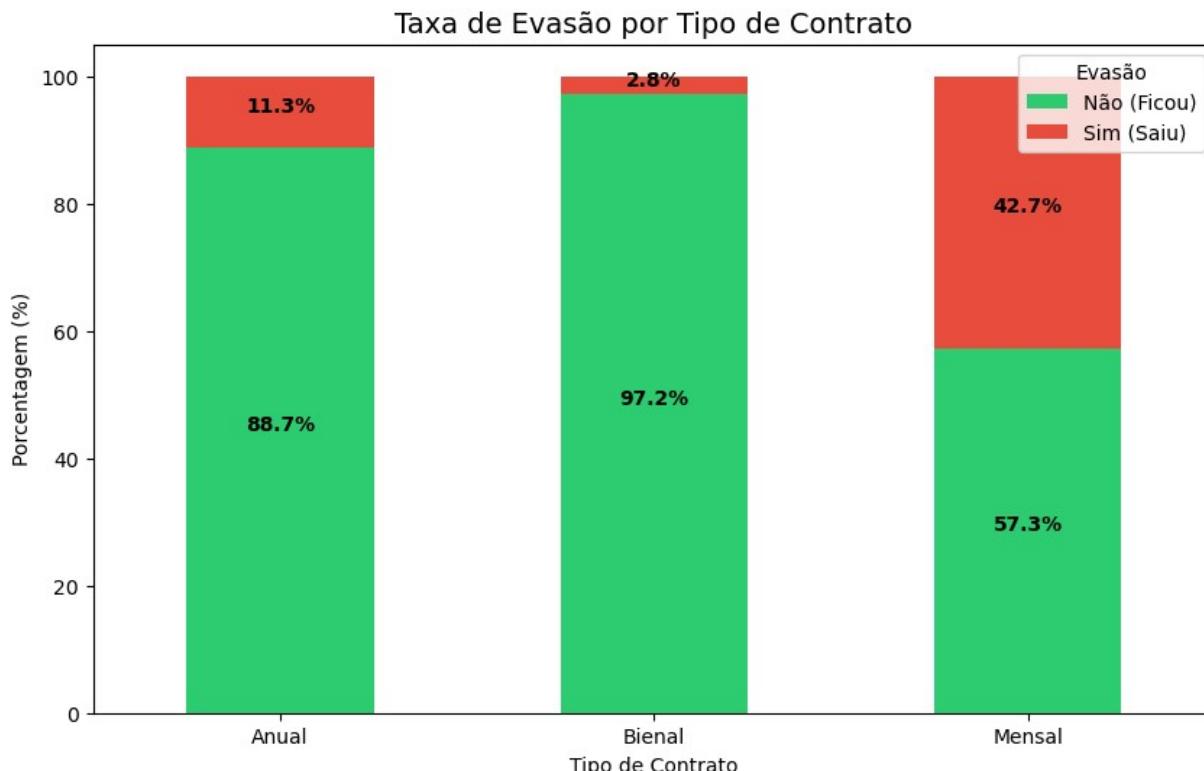
Detectamos o fenômeno do **Churn Precoce**. O maior volume de cancelamentos concentra-se entre o **1º e o 6º mês**.

- **Conclusão:** A empresa atrai clientes, mas falha em retê-los após a experiência inicial.

B. Matriz de Influência

Identificamos os fatores que aceleram ou retardam a saída do cliente:

- **Aceleradores de Churn (Risco):** Contratos mensais (baixa barreira de saída) e pagamentos manuais via Cheque Eletrônico.
- **Retentores de Churn (Fidelidade):** Contratos bienais (2 anos) e a contratação de serviços de **Segurança Online** e **Supporte Técnico**.



4. Recomendações Estratégicas (Roadmap de Ação)

1. **Plano de Migração de Fidelidade:** Implementar uma campanha ativa para converter clientes de planos mensais para anuais/bienais, oferecendo descontos progressivos que compensem o LTV (*Lifetime Value*).

2. **Régua de Relacionamento no Onboarding:** Intensificar o suporte técnico e o contato de boas-vindas nos primeiros 90 dias, fase em que o cliente está mais propenso a desistir.
3. **Digitalização do Pagamento:** Incentivar a migração para o débito automático para reduzir o churn involuntário (por esquecimento ou burocracia).
4. **Auditoria em Fibra Ótica:** Realizar um diagnóstico técnico específico na infraestrutura de fibra, dado que este segmento apresentou churn acima da média esperada.

