PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Pós-graduação Lato Sensu em Ciência de Dados e Big Data

José Nunes da Silva Junior

ANÁLISE CHURN RATE TELECOM

Belo Horizonte

2023

José Nunes da Silva Junior

ANÁLISE DE CHURN RATE TELECOM

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado

ao Curso de Especialização em Ciência de

Dados e Big Data como requisito parcial à

obtenção do título de especialista.

Belo Horizonte

2023

SUMÁRIO

# INTRODUÇÃO

## Contextualização

Nos últimos anos, o setor de telecomunicações tem observado um enorme avanço tecnológico, avanço este, que possibilitou novas oportunidades de negócios para as empresas. A facilidade de contratar determinados serviços com poucos cliques também é encontrada ao se tentar cancelar este mesmo serviço. Dada a crescente competição no mercado bem como o aumento da demanda dos consumidores por serviços mais personalizados e acessíveis, um elemento vem se tornando o foco das atenções: o churn rate.

O “churn rate”, ou taxa de rotatividade de clientes, é uma métrica crucial para empresas no ramo de telecomunicações, diferentemente de um modelo de compra e venda onde se obtêm o lucro no momento em que o processo se concretiza, o modelo de negócios de telecomunicações se caracterizam por um investimento inicial feito pela empresa, seja em infraestrutura, equipamentos e/ou instalação na residencia do cliente. Nesse modelo de negócio, o cliente só passa a dar lucro meses ou ate mesmo anos depois de contratar o serviço.

Diante disso, tornou-se fundamental para as empresas o foco nesse indicador, uma vez que a retenção de clientes é crucial para o sucesso e a sustentabilidade dos negócios.

## O problema proposto

Devido as características de investimento inicial alto e lucro futuro, a presente analise priorizara no RECALL, uma vez que devemos buscar minimizar o maximo possivel de falsos negativos, onde o modelo determina que o cliente não vai cancelar porem o cliente cancela

# Coleta de Dados

O conjunto de dados *Telecom Customer Churn Prediction,*objeto de análise deste projeto pode ser encontrado através do sítio da *Maven Analytics*, uma plataforma de desafios relacionados a analises de dados.

Figura 1 - Fonte da base de dados que será utilizada. Disponível em: <https://www.mavenanalytics.io/data-playground?search=telecom>

Na Figura NUMERO é possível observar os nomes e propriedades dos arquivos que serão utilizados. O conjunto em questão consiste em 3 (três) *datasets*  que possuem informações e finalidades distintas: *telecom\_customer\_churn*, que contêm a base principal dos dados que serão analisados neste artigo; *telecom\_zipcode\_population*, que possui dados adicionais relacionados a população por código postal e; *telecom\_data\_dictionary*, que como o próprio nome sugere, trata-se de um dicionário que contém as informações do que cada coluna representa em nossa base principal.

3. Tratamento de Dados

Figura 2 - Datasets que serão utilizados

Para a execução do projeto, foi utilizada a linguagem de programação interpretada Python, na sua versão 3.9.13, além do *Jupyter Notebook*, ambiente de desenvolvimento interativo baseado na Web

Nesta etapa do projeto, será utilizada majoritariamente a biblioteca *Pandas* (Figura XXXX) para manejo dos dados bem como de eventuais ajustes que possam ser necessários para deixar a base de dados melhor estruturada, e com isso, buscar melhores interpretações dos algoritmos de *Machine Learning*.



Figura 3 - Importação da biblioteca Pandas

BIBLIOGRAFIA