**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**

**1. Introdução**

**1.1. 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 momento em que o processo se concretiza, o modelo de négocios de telecomunicações se caracterizam por um investimento inicial feito pela empresa, seja em infraestrutura, equipamentos e/ou instalação na residencia do cliente para só então realizar uma cobrança mensal uma vez que, nesse modelo de negócio, o cliente só passa a dar lucro meses ou ate mesmo anos depois de contratar o serviço,

BIBLIOGRAFIA