

Análise de Cancelamento de Assinaturas - Netflix

Luis Henrique Turra Ramos

01 de agosto de 2025

Objetivo: Analisar características de perfis entre assinaturas de clientes ativos e cancelados.

Introdução: Comparação entre o porque um cliente cancela a assinatura na Netflix analisando o tipo de inscrição dos cancelados, o método de pagamento, qual dispositivo, o quantos perfis de usuários região e até mesmo o gênero de filmes ou series podem ditar caminhos para que a plataforma possa seguir para manter ou atrair mais clientes.

Metodologia:

Fontes de Dados:

<https://www.kaggle.com/datasets/abdulwadood11220/netflix-customer-churn-dataset>

Métodos de Coleta: Dados sintéticos

Técnicas de Análise: Power Bi e DAX

Limitações: Dados são falsos, criados pra fins didáticos, dados homogêneos causando problemas na hora de cruzamento de dados.

Resultados: Os dados mostram uma taxa de cancelamento de 62% para usuários com pacote de inscrição básico em comparação com o pacote padrão e premium onde a taxa de cancelamento é inferior a 50%. Dos perfis que menos cancelam o gênero de filmes/series são romances, comédia e sci-fi. América do sul é região com mais contas canceladas seguido da Europa.

Métodos de pagamento cripto e gifcard lidera no cancelamento assim como usuários que usam laptop e usuários com 1 só perfil.

Discussão: Contudo, usuários com perfis básicos lideram cancelamento devido a sua natureza mais casual e preço assim como total de perfis, já que usuários com mais de 1 perfil pode significar mais comprometimento.

Em relação com gênero de filmes e series pode indicar uma proeminência dos estúdios no mercado mundial e na cultura popular.

Conclusões: Dashboard traz as características generalizada dos perfis de usuário e que pode levar tais usuários a cancelar seus perfis.

