

Relatório TelecomX-parte2

1. Objetivo

Identificar os principais fatores que levam clientes à evasão e propor ações práticas de retenção com base em modelos preditivos.

2. Principais insights

- Clientes com **pouco tempo de contrato** evadem mais.
- **Planos com valor mensal mais alto** têm maior risco de churn.
- **Contratos mensais** são significativamente mais voláteis que contratos de longo prazo.
- Baixo **engajamento com serviços adicionais** está associado a maior evasão.
- **Métodos de pagamento automáticos** e **fatura digital** tendem a reduzir churn.

3. Desempenho dos modelos

- **Random Forest** apresentou melhor equilíbrio entre precisão e recall para identificar clientes em risco.
- **Regressão Logística** foi usada para entender a direção e intensidade do impacto de cada variável.

4. Perfis de maior risco

- Clientes **novos**, com **contrato mensal** e **valor mensal elevado**.
- Clientes com **pouco uso ou poucos serviços adicionais**.
- Clientes que não utilizam **métodos de pagamento automáticos**.

5. Recomendações de ação

1. Programa de acolhimento para novos clientes

- Contato ativo nos primeiros 60–90 dias.

2. Revisão de planos para clientes de alto valor mensal

- Ofertas personalizadas e planos mais aderentes ao uso.

3. Migração incentivada para contratos de longo prazo

- Descontos e benefícios exclusivos.

4. Campanhas de engajamento em serviços adicionais

- Demonstração de valor e uso prático.

5. Incentivo a pagamento automático e fatura digital

- Redução de fricção e inadimplência.

6. Próximos passos

- Implantar o modelo de Random Forest em ambiente operacional para **pontuar clientes em risco**.
- Integrar as pontuações com times de **Customer Success** e **Marketing** para ações direcionadas.
- Monitorar continuamente métricas de churn e ajustar estratégias.