

Relatório Gerado

Prezado(a) Gestor(a),

A análise preditiva para este cliente indica um ****baixo risco de churn****, com uma probabilidade de apenas 0.3159, o que o posiciona favoravelmente em nossa base. As variáveis que mais influenciam este cenário são: as 'ChamadasSuporte', que, quando presentes, aumentam marginalmente o risco de churn; e, atuando como fortes redutores de risco, o 'PlanoInternacional' e o 'CustoTotalTardeNoite'. Um padrão relevante é que, apesar do baixo risco geral, as interações de suporte representam o único vetor de potencial atrito identificado, enquanto a adesão a planos internacionais e a utilização de serviços no período noturno/vespertino são fatores que promovem a fidelização.

Com base nessas informações, recomendo as seguintes ações estratégicas de marketing para fortalecer a retenção:

1. ****Monitoramento e Otimização do Pós-Chamada de Suporte:**** Implementar um fluxo de acompanhamento proativo (ex: SMS de pesquisa de satisfação ou contato breve de cortesia) para clientes que realizaram 'ChamadasSuporte' recentemente, visando mitigar qualquer atrito residual e garantir a plena satisfação.
2. ****Campanha de Valorização de Planos Internacionais:**** Desenvolver comunicações direcionadas que destaquem os benefícios e a conveniência do 'PlanoInternacional', talvez oferecendo *upgrades* ou adicionais personalizados para viagens futuras, reforçando o valor percebido e aprimorando a experiência do cliente.
3. ****Programa de Reconhecimento por Padrão de Uso (Tarde/Noite):**** Criar uma iniciativa de fidelidade ou ofertas exclusivas para clientes com alto 'CustoTotalTardeNoite', como bônus de dados ou descontos em serviços adicionais para esse período, recompensando um comportamento de uso que já é um forte fator de retenção.

Em conclusão, este cliente apresenta um perfil robusto de baixo risco de churn, impulsionado pela adesão a um plano internacional e pelo consumo noturno/vespertino. No entanto, a atenção deve ser focada na otimização da experiência com o suporte ao cliente, transformando um potencial ponto de atrito em uma oportunidade para fortalecer ainda mais o relacionamento e a lealdade, assegurando a continuidade do serviço e a satisfação do cliente.