

# Análise do Comportamento do Churn



Compreendendo os **padrões de cancelamento** para fortalecer a **retenção** e **impulsionar** o crescimento sustentável da base de clientes.

## 6 questionamentos-base para a análise:

1

Qual a quantidade de clientes ativos e em quantos ocorre o Churn?

2

Quais são as características desses clientes que churnam?

3

Entre clientes com Churn, existe algum período com índice mais alto?

4

Quais serviços considerados adicionais tem maior Churn?

5

Em qual método de pagamento se observa mais cancelamento?

6

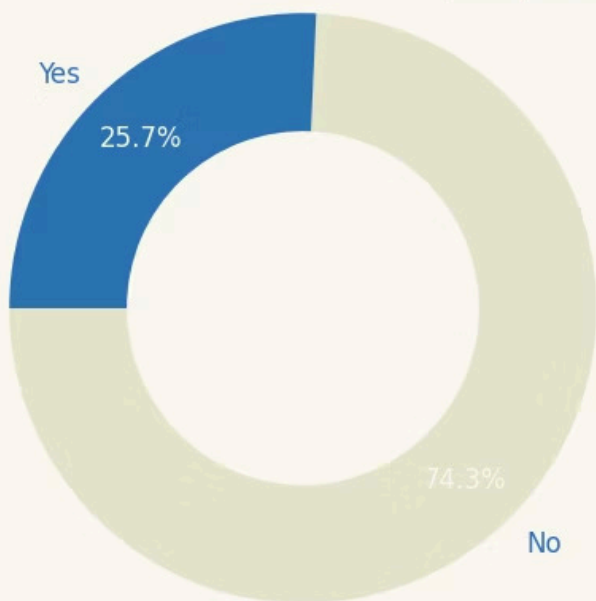
Qual a média mensal com Churn?



# Proporção de Churn no Total de Clientes Ativos

## Clientes com Churn

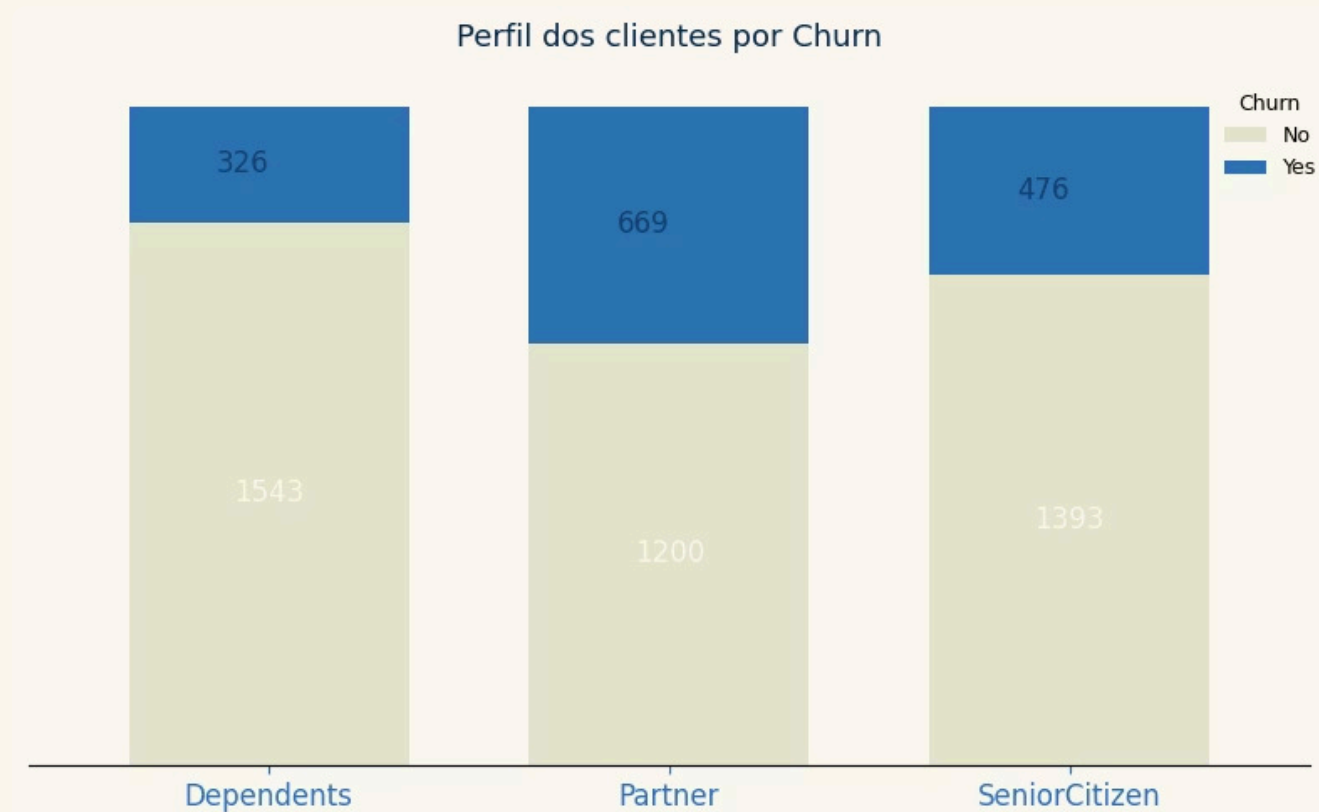
Dos **7267** clientes ativos,  
**1869** apresentaram Churn.



A taxa atual de Churn representa **25.7% dos clientes ativos** que cancelaram no último período analisado.

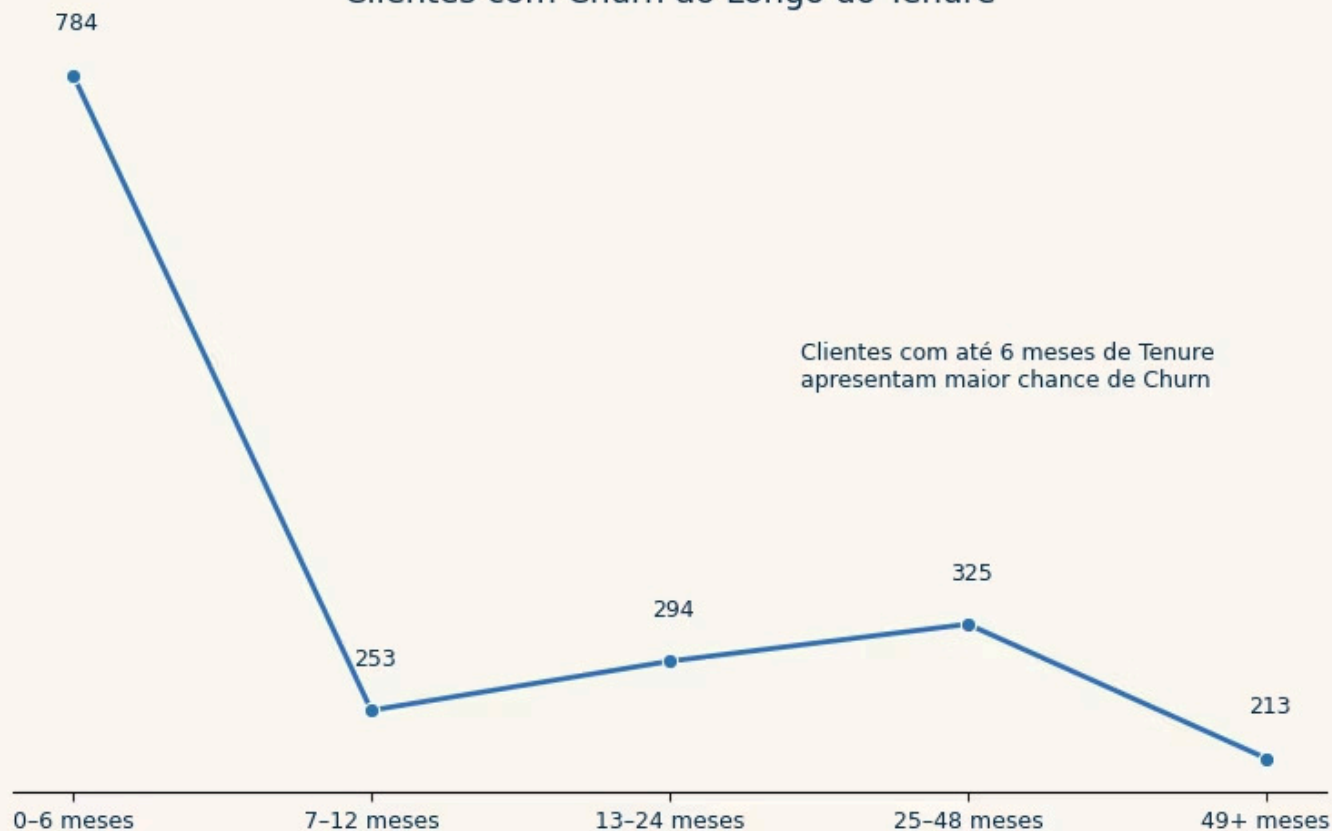
Isso resulta em uma perda em receita mensal recorrente, destacando a urgência de ações preventivas eficazes.

# Perfil dos Clientes com Churn



**i** Dos clientes que apresentaram Churn, observa-se em maior quantidade de clientes com idade **inferior a 65 anos, nenhum Dependente e sem Parceirias.**

Clientes com Churn ao Longo do Tenure



## Momento do contrato em que ocorre o Churn

1

### 0 a 6 meses

**Período crítico** com 42% dos cancelamentos nos meses iniciais.

2

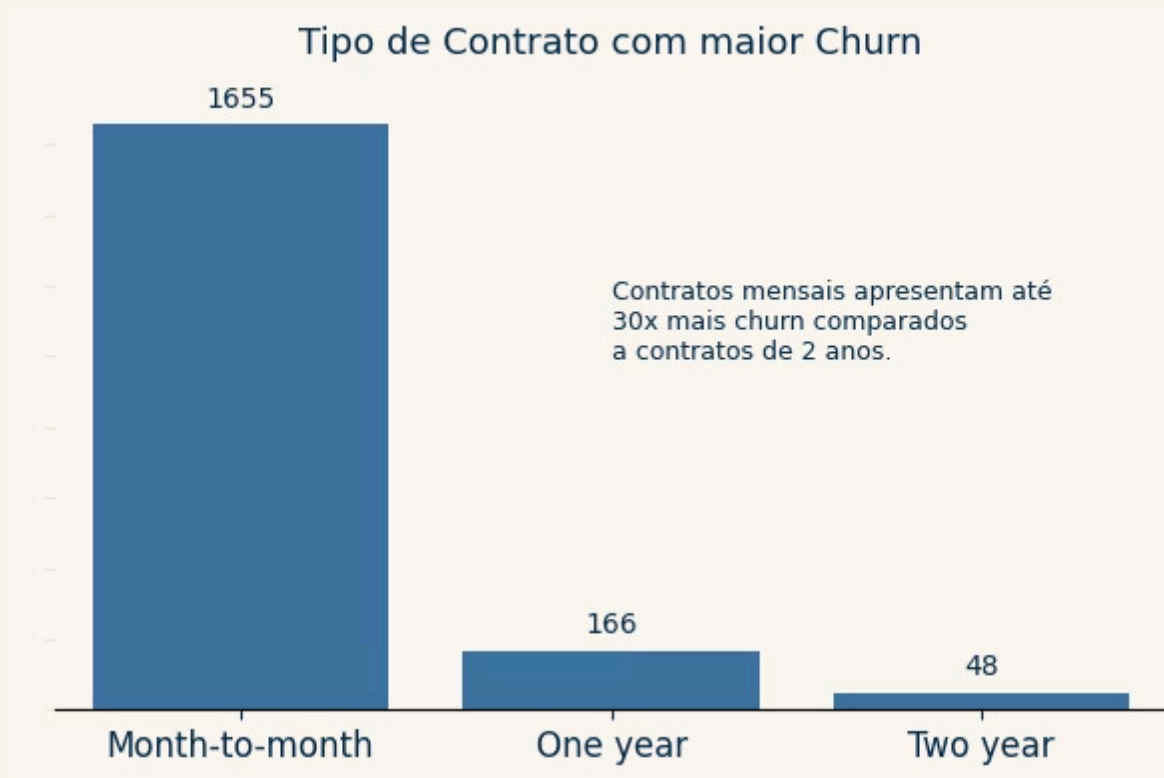
### Após 49 meses

11,4% dos cancelamentos - menor concentração de churn



**Insight-chave:** O early churn nos primeiros 6 meses representa 57% do total de cancelamentos, indicando que clientes recém-contratados têm risco significativamente maior de evasão.

# Tipo de Contrato com Maior Índice de Cancelamento

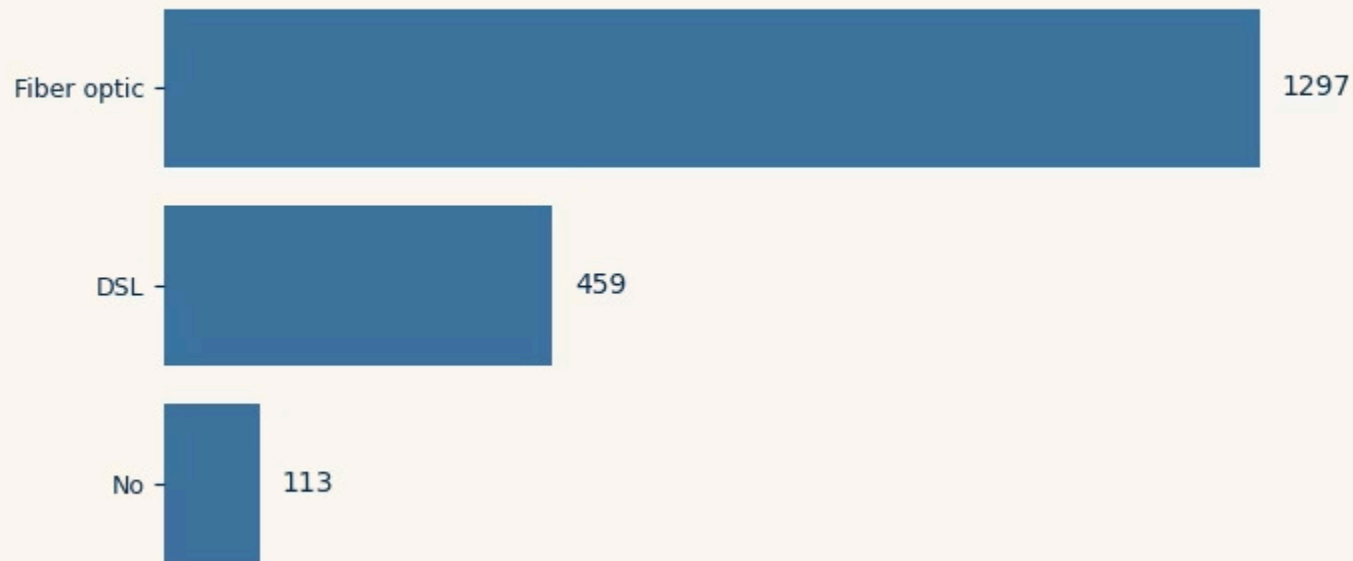


## Padrões Identificados

- Contratos **Month-to-month** apresentam Churn maior que pós-pagos tradicionais.
- Contratos anuais ou de dois anos demonstram maior lealdade.

❗ Oferecer **benefícios de retenção** para clientes com menos de 6 meses

Clientes com Churn em  
cada tipo de Internet



## Tipo de Internet Contratada e Churn

### Fibra Óptica

**Churn: 69%** - Maior índice de cancelamento, associada a problemas técnicos frequentes.

### DSL

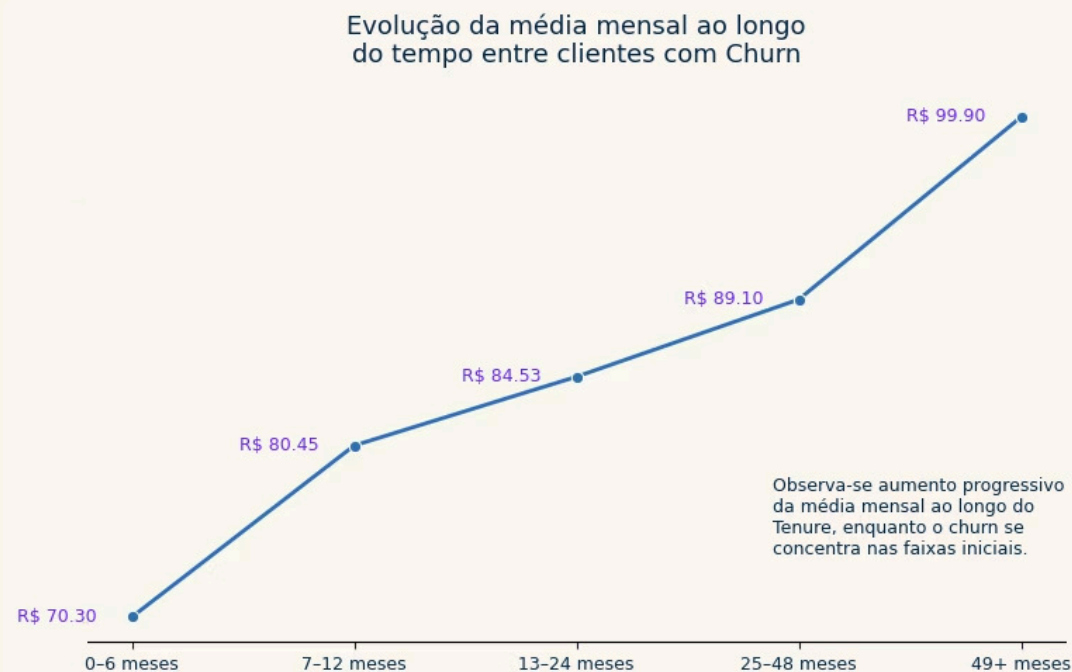
**Churn: 24,5%** - Taxa significativamente inferior, indicando maior satisfação dos clientes .

### Sem internet

**Churn: 6%** - Menor índice de cancelamento

**i** A análise revela correlação direta entre qualidade do serviço e retenção: sendo associadas a problemas técnicos e insatisfação.

# Mensalidade Paga e Relação com Cancelamento



## Abaixo de R\$ 71

Churn concentrado nas fases iniciais do contrato apesar do baixo ticket.

## Acima de R\$ 100

Ticket mais alto e menor percentual de Churn.

**i** A análise de mensalidade revela padrões importantes de comportamento de cancelamento entre diferentes segmentos de preço..



# Outros dados relevantes da análise:



## Streaming Tv e Movies

Cancelamentos são mais frequentes nesses serviços adicionais tendo sido contratados por aproximadamente **30% dos clientes com Churn**.



## DeviceProtection e Online Backup

Entre clientes com **Churn**, o percentual de contratos desses serviços varia entre **20% e 30%**.



## TecSupport e Online Security

Serviços adicionais menos contratados pelos **clientes com Churn**.

# Sugestões de Medidas para Prevenir Futuros Churns



## Programa de Engajamento Inicial

Implementar **suporte intensivo e proativo** nos primeiros 6 meses, com check-ins regulares e canal de atendimento prioritário para novos clientes



Ofertar **benefícios exclusivos** para contratos longos (upgrade, cashback, suporte premium)

Criar planos mais atrativos com **benefícios progressivos**, visando migrar clientes de contratos mensais para contratos mais estáveis de 2 anos.



## Melhoria da Internet

Identificar falhas na entrega em **fibra óptica** e atendimento proativo para resolução de problemas técnicos



## Monitoramento Preditivo

Desenvolver sistema de **alertas automáticos** para identificar clientes de risco, ofertas personalizadas e ações preventivas baseadas em dados comportamentais