

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

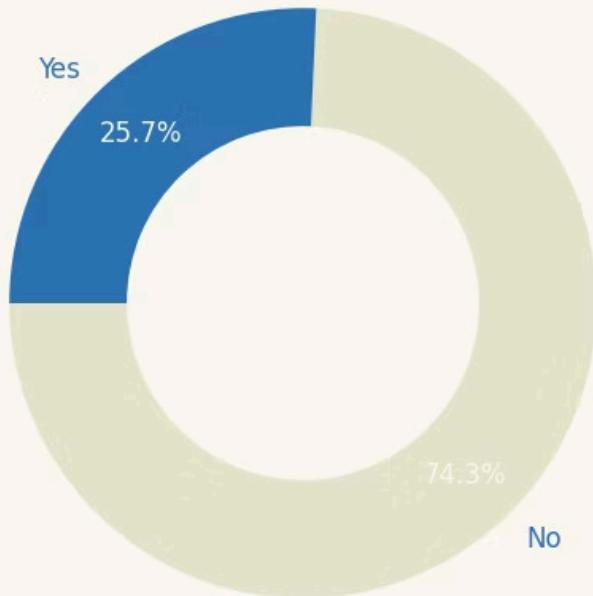
Qual a média mensal com Churn?



Proporção de Churn no Total de Clientes Ativos

Clientes com Churn

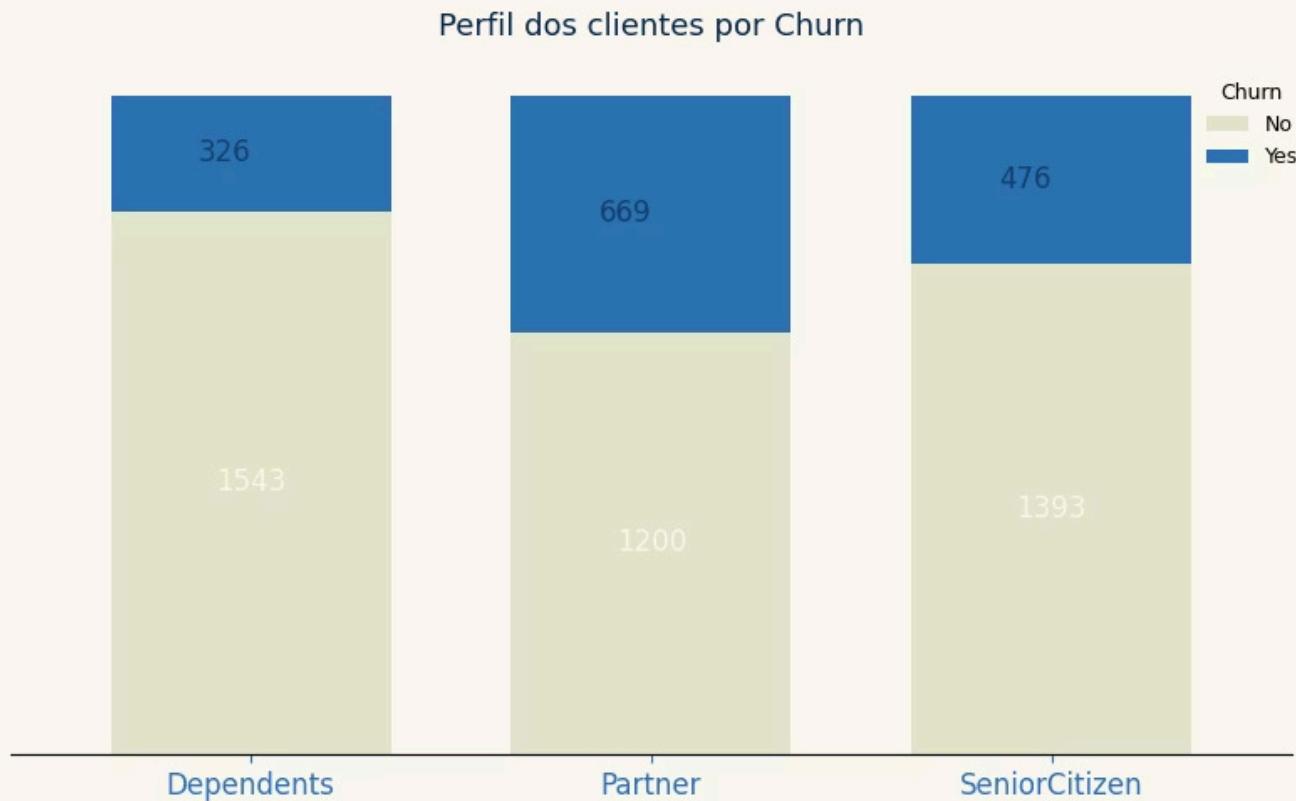
Dos **7267** clientes ativos,
1869 apresentaram Churn.



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

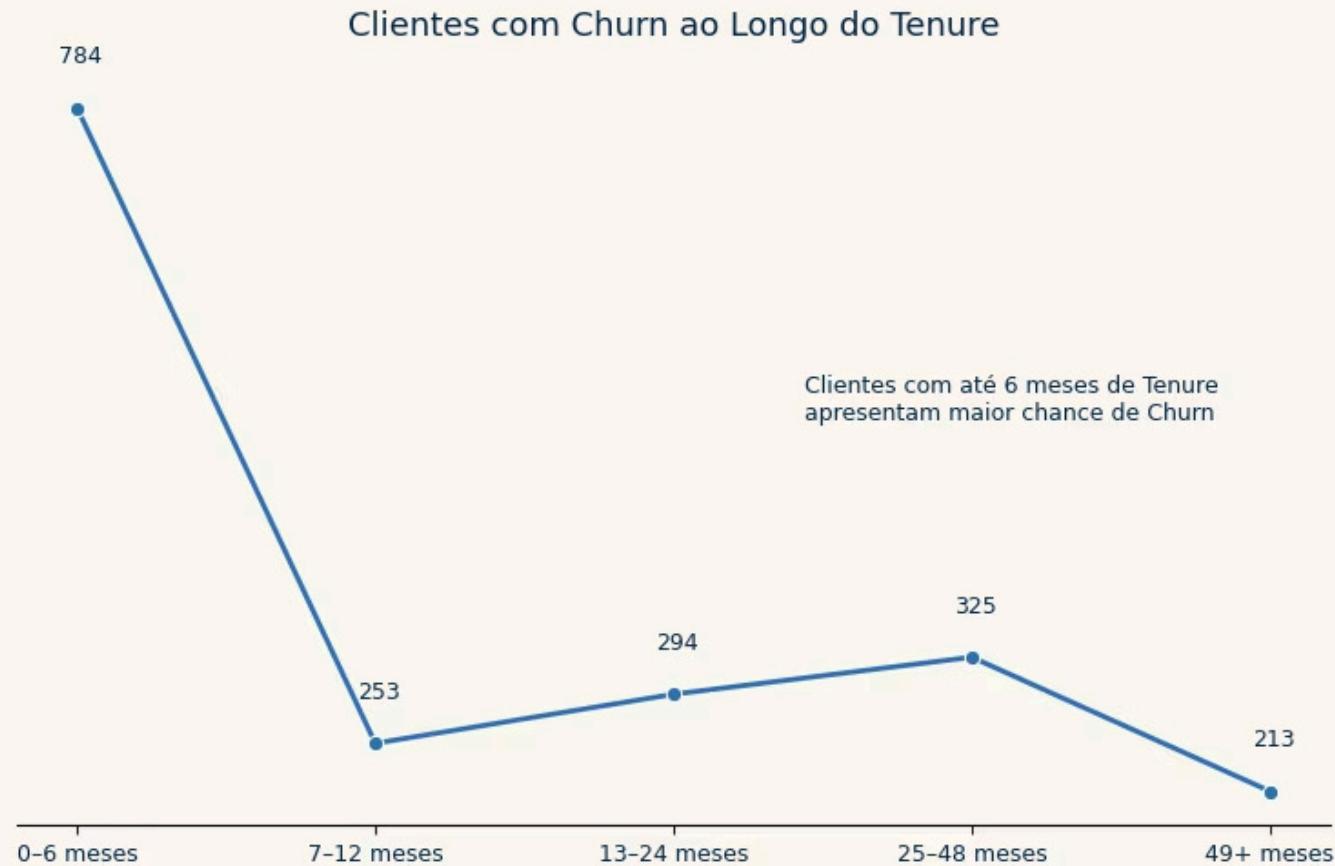
Isso resulta em uma perda em receita mensal recorrente, destacando a urgência de ações preventivas eficazes.

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.**

Momento do contrato em que ocorre o Churn



1 0 a 6 meses

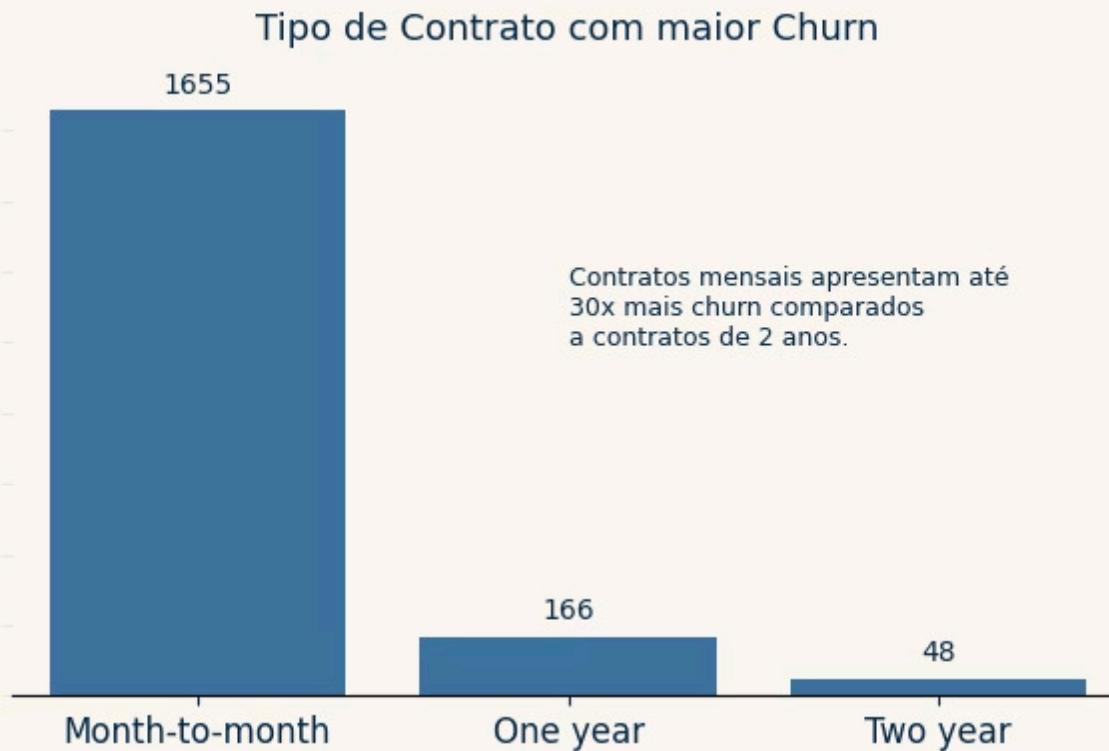
Período crítico com 42% dos cancelamentos nos meses iniciais.

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

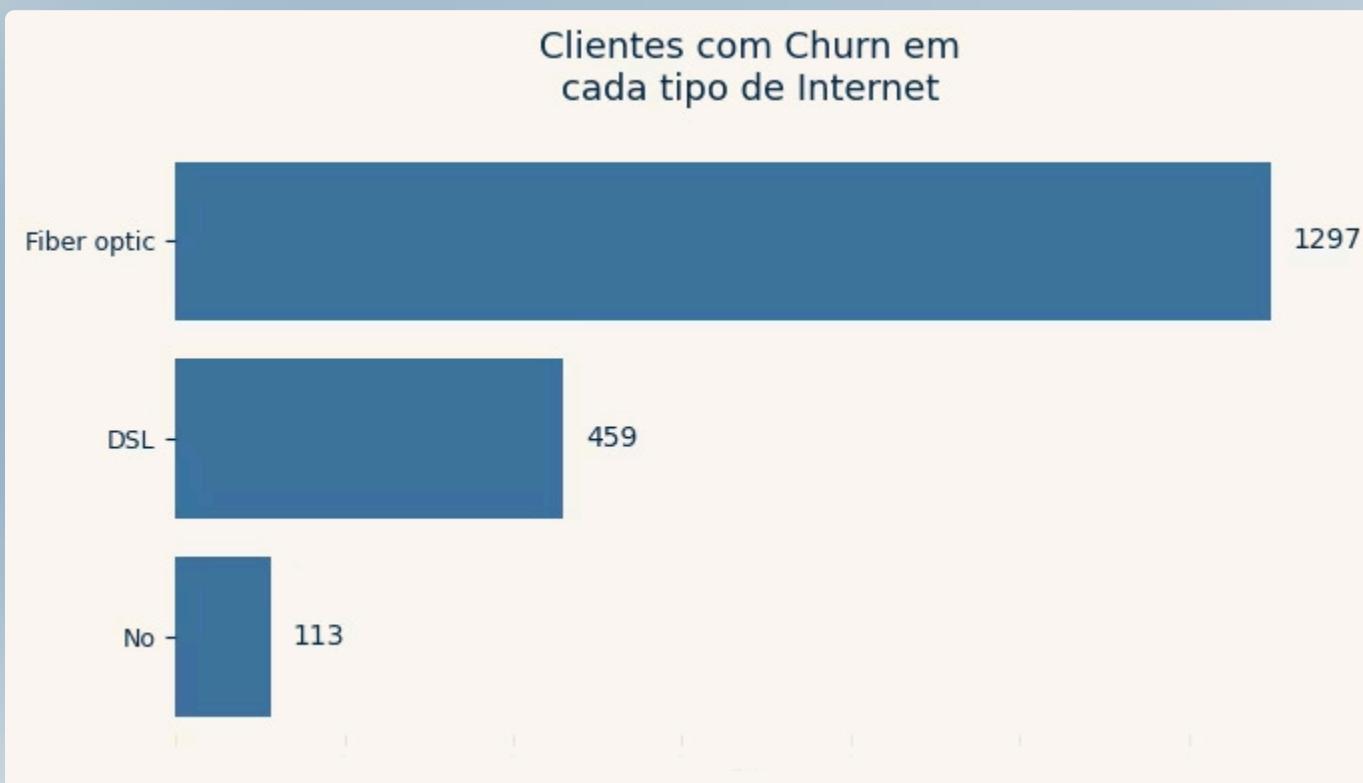


Padrões Identificados

- 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

Tipo de Internet Contratada e Churn



Fibra Óptica

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

DSL

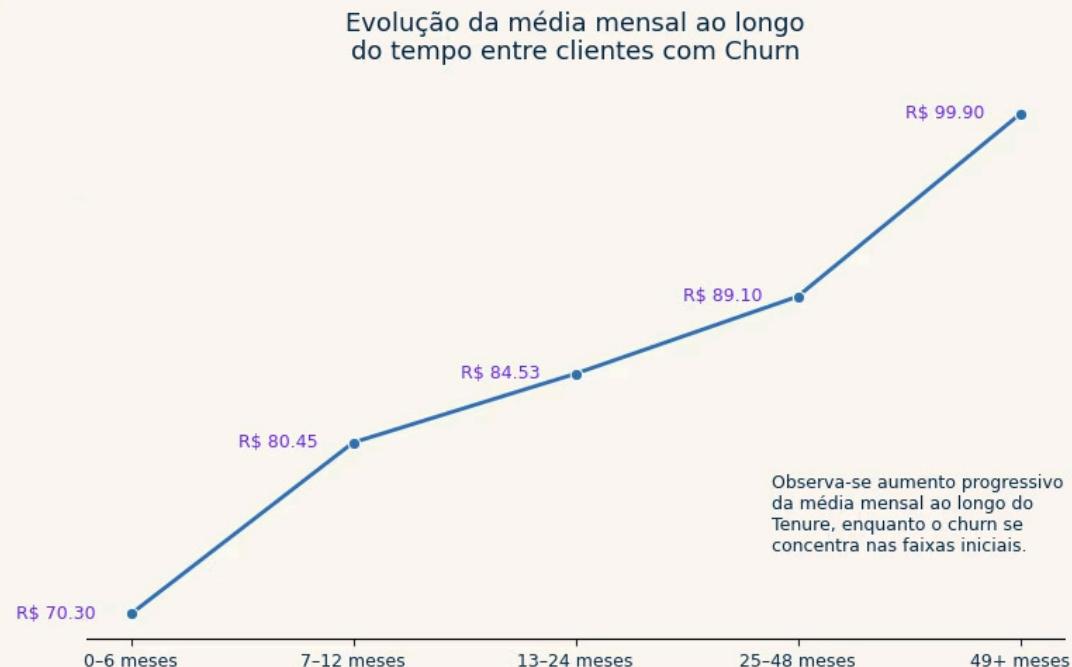
Churn: 24,5% - Taxa significativamente inferior, indicando maior satisfação dos clientes .

Sem internet

Churn: 6% - Menor índice de cancelamento

ⓘ 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.

- ⓘ 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