**Modelagem estatística aplicada à retenção de clientes**

Lucas Franz Monteiro¹\*;Profa. Dra. Ana Julia Righetto2

1 Nome da Empresa ou Instituição (opcional). Titulação ou função ou departamento. Endereço completo (pessoal ou profissional) – Bairro; 00000-000 Cidade, Estado, País

2 Nome da Empresa ou Instituição (opcional). Titulação ou função ou departamento. Endereço completo (pessoal ou profissional) – Bairro; 00000-000 Cidade, Estado, País

\*autor correspondente: nome@email.com

**Modelagem estatística aplicada à retenção de clientes**

**Resumo**

Tópico obrigatório para o depósito do TCC, porém opcional para a etapa dos Resultados preliminares.

**Palavras-chave:** (inserir até cinco palavras diferentes das contidas no título, separadas por ponto-e-vírgula).

**Introdução**

O título da seção “Introdução” deve ser grafado em negrito, alinhado à esquerda e com a primeira letra maiúscula. Nesta seção o autor deve contextualizar o assunto, estabelecendo uma relação com outros trabalhos publicados sobre o tema e apresentar a justificativa para a realização do trabalho, situando a importância do problema estudado e solucionado, apoiado em citações bibliográficas de fontes confiáveis. O último parágrafo da introdução deve discriminar o objetivo do trabalho, que deve ser enunciado de forma coerente e direta.

A **Introdução** deve ser redigida em no **máximo duas páginas** e não deve conter subtópicos, figuras ou tabelas. Ressalta-se que o TCC não deverá exceder o total de 30 páginas, incluindo o(s) Apêndice(s) e/ou Anexo(s), sendo este o máximo de páginas permitido pelas “Normas de Elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso” do MBA USP ESALQ.

**Material e Métodos**

O *dataset* utilizado no trabalho é composto por clientes de uma companhia de telecomunicações fictícia, que fornece serviços de telefonia e internet, no estado da California. Os dados, compostos originalmente por 7.043 observações e 53 variáveis, são oficialmente disponibilizados na plataforma IBM Cognos Analytics. No terceiro trimestre de 2019, de todos os clientes, 26.5% cancelaram os serviços da companhia; 6.4% contrataram o serviço recentemente; e os 67% restantes, já assinavam os serviços, e mantiveram o contrato ativo.

Os motivos mais frequentes que acarretaram a perda de clientes, estão relacionados à alguma empresa concorrente fornecendo melhores dispositivos e planos; e algum comportamento ou postura do profissional do suporte técnico.

Chart, bar chart

Description automatically generated

**Resultados Preliminares**

Chart

Description automatically generated

Chart

Description automatically generated

O título da seção Resultados Preliminares deve ser alinhado à esquerda, grafado em negrito com as primeiras letras das palavras em letras maiúsculas. É permitido que a seção seja dividida em subtópicos com formatação de acordo com a descrição no item 1.1 Formato e margens, apresentados na mesma ordem da seção Material e Métodos. Nesta seção devem ser apresentados os resultados parciais da pesquisa, ou seja, os resultados obtidos até o momento.

**Conclusão(ões) ou Considerações Finais**

Tópico obrigatório para o depósito do TCC, porém opcional para a etapa dos Resultados preliminares.

**Agradecimentos** (opcional, 1 parágrafo sucinto)

O título da seção Agradecimentos deve ser alinhado à esquerda e grafado em negrito, primeira letra da palavra grafada em letra maiúscula. Trata-se de seção opcional, de no máximo três linhas, na qual o autor agradece aqueles que contribuíram de maneira relevante para o desenvolvimento do trabalho e elaboração do TCC, mas que não tiveram o envolvimento intelectual necessário à atribuição de coautoria do mesmo, abstendo-se totalmente da menção ou citação de nomes de empresas, instituições ou pessoas que permitiram ou contribuíram com o desenvolvimento do trabalho, a menos que esteja documentalmente autorizado a fazê-lo.

**Referências**

Neste tópico deverá conter todas as referências dos trabalhos citados no texto e formatadas seguindo rigorosamente as normas do MBA USP ESALQ. Para mais informações, vide o manual de “Normas para Elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso” disponível no sistema TCC.

**Apêndice ou Anexo** (opcional)

Apêndices são textos e/ou documentos que foram elaborados pelo autor e que são importantes para complementar a argumentação do trabalho. Anexos são textos ou documentos que ilustram, mas que não foram elaborados pelos autores. Apêndices deverão seguir as mesmas normas de formatação do restante do texto, inclusive para figuras e tabelas.

O TCC deverá conter no máximo 30 páginas, incluindo o(s) Apêndice(s) e/ou Anexo(s).