**Churn** é um termo utilizado para se referir à taxa de cancelamento de clientes em um determinado período de tempo. Em outras palavras, é a porcentagem de clientes que deixam de usar um produto ou serviço em um determinado período.

O Churn é importante por ser um indicador da saúde financeira e do desempenho de uma empresa. Uma taxa alta de Churn pode significar que a empresa está perdendo clientes mais rapidamente do que está adquirindo novos, o que pode ser um sinal de problemas com o produto ou serviço oferecido, com a experiência do(a) cliente ou com a concorrência.

Por outro lado, uma taxa baixa de Churn pode indicar que a empresa está retendo clientes e oferecendo um bom serviço ou produto. É importante monitorar a taxa de Churn e trabalhar para mantê-la o mais baixa possível, a fim de garantir a satisfação e fidelidade dos(as) clientes.

A importância de desenvolver um modelo de machine learning capaz de prever o Churn é que isso pode ajudar as empresas a identificar clientes que estão em risco de cancelar o serviço ou produto. Através de um modelo de machine learning, a empresa pode analisar dados históricos de clientes, compreendendo melhor as causas do Churn e, com base nessas informações, tomar medidas proativas para reter essas pessoas, como: oferecer descontos, melhorar o serviço ou enviar ofertas personalizadas.