

# Relatório de Análise - Projeto Telecom X

## Introdução

Este relatório apresenta a análise exploratória de dados do projeto Telecom X, voltado para entender os principais fatores que levam à evasão (churn) de clientes em uma operadora de telecomunicações. O estudo visa fornecer insights estratégicos que possam embasar ações para retenção de clientes.

## Metodologia

Os dados foram coletados via API e disponibilizados no formato JSON. As etapas do processo incluíram:

1. Extração dos dados.
2. Transformação para limpeza e padronização.
3. Análise exploratória com Python (pandas, numpy, matplotlib, seaborn).
4. Interpretação e síntese dos resultados.

## Principais Insights

- Clientes com contrato mensal têm maior propensão ao cancelamento.
- Ausência de serviços adicionais como streaming e segurança digital está associada a maior churn.
- Clientes com histórico de reclamações ou baixo tempo de contrato também apresentam maiores taxas de evasão.
- Fatores como valor mensal alto e falta de desconto influenciam negativamente na retenção.

## Conclusões e Recomendações

Com base na análise, recomenda-se:

1. Criar planos de fidelidade para contratos mensais.
2. Oferecer pacotes adicionais com desconto para clientes de risco.
3. Implementar ações proativas de atendimento para clientes insatisfeitos.
4. Monitorar continuamente os indicadores de churn e ajustar estratégias.