



# Prevenção de Churn (EVASÃO)

Transformando Dados em Lucros

Por **Luciano Azevedo**  
Especialista Data Science  
Ano 2025




# Prevenção de Churn: Transformando Dados em Lucros

- Otimizando a Retenção de Clientes com Inteligência Artificial
- Resultados obtidos a partir da análise preditiva de churn de clientes
- Utilizando modelos de Machine Learning
- Identificar clientes com maior probabilidade de cancelar seus serviços
- Entender os principais motivos que levam Chrun
- Propor estratégias de retenção eficazes



# Prevenção de Churn: Transformando Dados em Lucros

1. O Problema
2. A Solução
3. Principais Descobertas: Quem está saindo e Por Quê?
4. Estratégias de Retenção Baseadas em Dados
5. Conclusão



# Transformando Dados em Lucros

## O Problema

### O que é Churn?

É a evasão de clientes, ou seja, o cancelamento de serviços.

### Por que isso importa?

- Custa 5 a 25 vezes mais conquistar um novo cliente do que manter um existente.
- A perda de clientes impacta diretamente a receita e o crescimento da empresa.
- Precisamos ser proativos, não reativos.

Essa estatística, amplamente citada no mundo do marketing e negócios, é atribuída a pesquisas realizadas pela empresa de consultoria de gestão Bain & Company.



# Transformando Dados em Lucros A Solução

- **O Propósito:**


Implementamos uma tecnologia de Machine Learning para prever quais clientes estão em alto risco de cancelar.

- **Como Funciona?**

- Analisamos o histórico de milhões de clientes (seu perfil, seus serviços, seu histórico de pagamentos).
- Um modelo de inteligência artificial encontra padrões invisíveis a olho nu.

- **O resultado:**

Uma lista de clientes com maior probabilidade de churn, antes que eles decidam ir embora.



# Transformando Dados em Lucros

## Principais Descobertas: Quem está saindo e Por Quê?

- **Contratos Flexíveis:**

Clientes com contratos mensais são os que mais cancelam. A falta de compromisso de longo prazo facilita a saída.

- **Falta de Segurança:**


Clientes que não contratam serviços de segurança online ou suporte técnico tendem a ser menos fiéis. Eles não se sentem tão "protegidos" ou valorizados.

- **Contas Caras:**

Clientes com faturas mensais mais altas são mais sensíveis ao preço e propensos a buscar ofertas mais baratas.

- **Método de Pagamento:**

O pagamento via “cheque eletrônico” é um sinal de alerta. Esses clientes são mais propensos a cancelar.



# Transformando Dados em Lucros

## Estratégias de Retenção Baseadas em Dados

1. **Migração para Contratos Longos:**  
Oferecer descontos e benefícios exclusivos para clientes que migrarem de contratos mensais para contratos de 1 ou 2 anos.
2. **Aumento do Valor Agregado:**  
Promover pacotes que incluem serviços de segurança e suporte técnico, mostrando ao cliente o valor de se manter conosco.
3. **Incentivos para Pagamento Automático:**  
Criar promoções para clientes que mudarem seu método de pagamento para débito em conta ou cartão de crédito, reduzindo a chance de cancelamento impulsivo.
4. **Planos Personalizados:**  
Identificar clientes com alto risco de churn e oferecer-lhes revisões de plano e ofertas personalizadas, garantindo que se sintam valorizados e que o preço é justo.



# Transformando Dados em Lucros Conclusão

- A implementação de tecnologia preditiva nos permite mudar de uma postura reativa para uma postura proativa.
- Ao focar nas estratégias de retenção certas, podemos reduzir a taxa de churn, aumentar a receita e garantir um crescimento sustentável.
- Estamos usando dados para tomar decisões mais inteligentes e proteger o nosso ativo mais valioso:
  - **Nossos clientes.**





# Obrigado!

Por **Luciano Azevedo**  
Especialista Data Science  
Ano 2025