

Análise de Evasão de Clientes - Telecom X

Objetivo

A Telecom X enfrenta alta taxa de evasão de clientes (churn)...

ETL - Extração, Transformação e Carga

- Extração via JSON com estrutura aninhada
- Transformação usando `pandas.json_normalize`
- Conversão de colunas numéricas (ex.: `Charges_Total`)
- Limpeza de dados e padronização de colunas

EDA - Análise Exploratória de Dados

1. A maioria dos clientes permanece, mas há evasão significativa.
2. Clientes que evadem têm menor gasto total.
3. Clientes com pouco tempo de contrato (tenure) têm maior risco de churn.
4. Contratos mensais apresentam a maior taxa de cancelamento.

Conclusões

- Clientes com pouco tempo de permanência e contratos mensais têm maior probabilidade de churn.
- Gasto acumulado baixo reforça o risco de cancelamento precoce.

Recomendações Estratégicas

1. Incentivar planos anuais com benefícios.
2. Focar campanhas de retenção nos primeiros meses.
3. Implementar ações segmentadas com base no perfil do cliente.
4. Monitorar engajamento com os serviços.