

Churn em Telecom USA - Visão Geral

Panorama Executivo dos Indicadores de Perda de Clientes

Estado

Todos

Plano Internacional

Todos

Mensagem de Voz

Todos

1

2

3

4

2666

Total Clientes

388

Total Churners

14,55%

Taxa Churn

\$158 mil

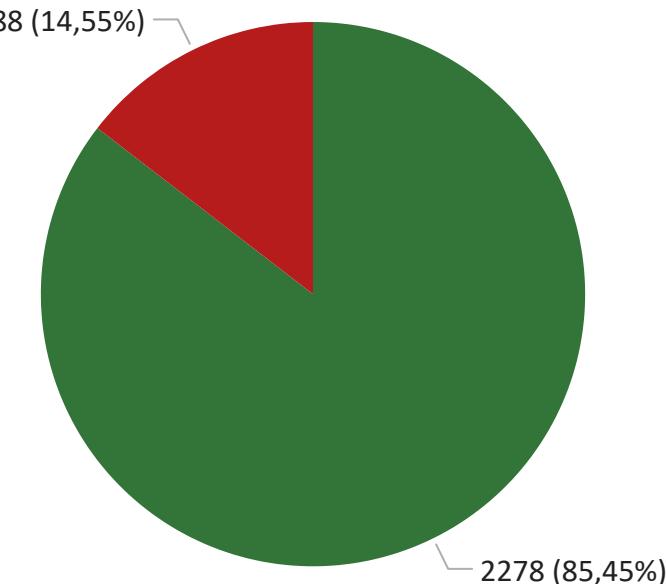
Receita Total

\$25 mil

Perda Estimada Receita

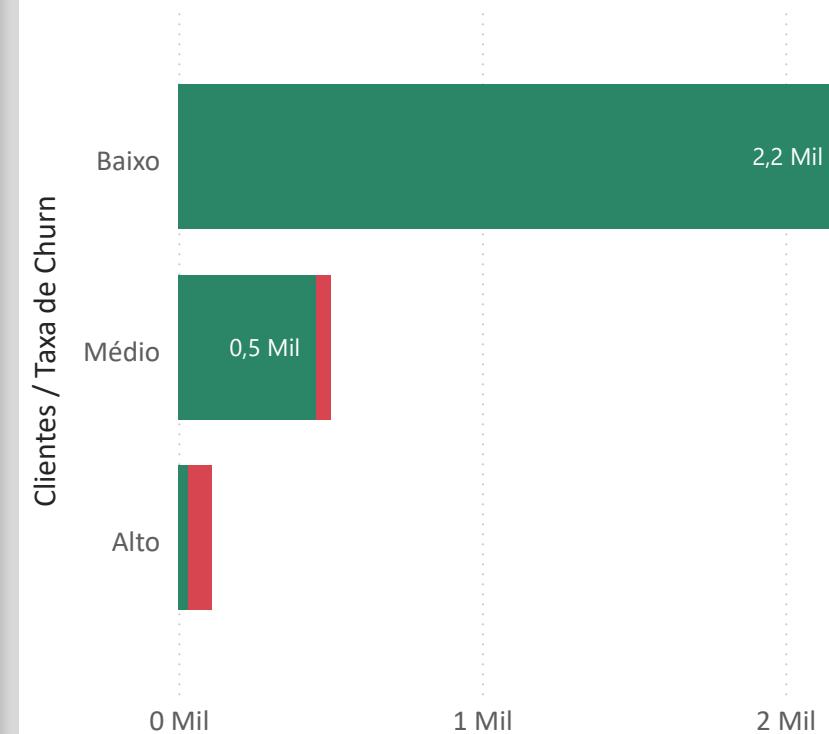
Distribuição de Churn na Base de Clientes

● Permaneceu ● Saiu



Volume e Taxa de Churn por Nível de Risco

● Total Clientes ● Taxa Churn



Churn em Telecom USA - Planos e Produtos

O que mais influencia o churn?

Estado

Todos

Plano Internacional

Todos

Mensagem de Voz

Todos

1

2

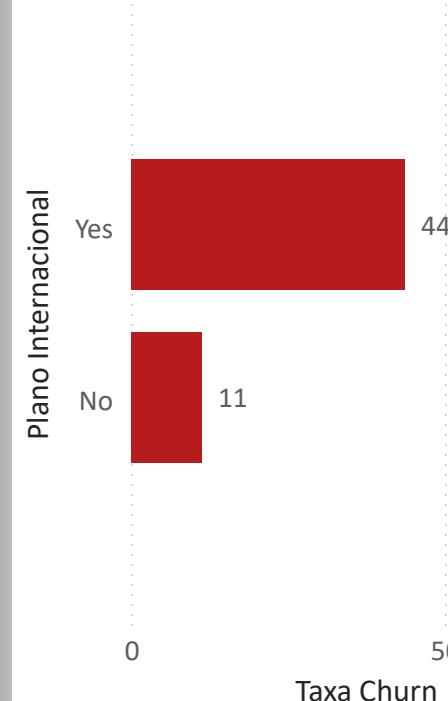
3

4

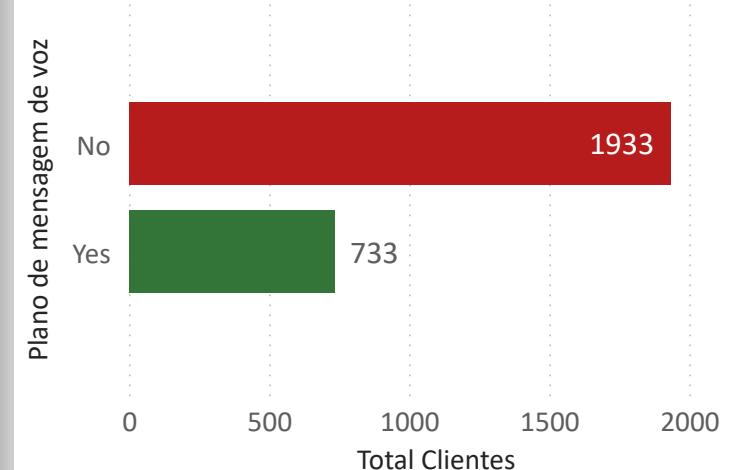
Total Clientes e Taxa Churn Formatada por Plano Internacional



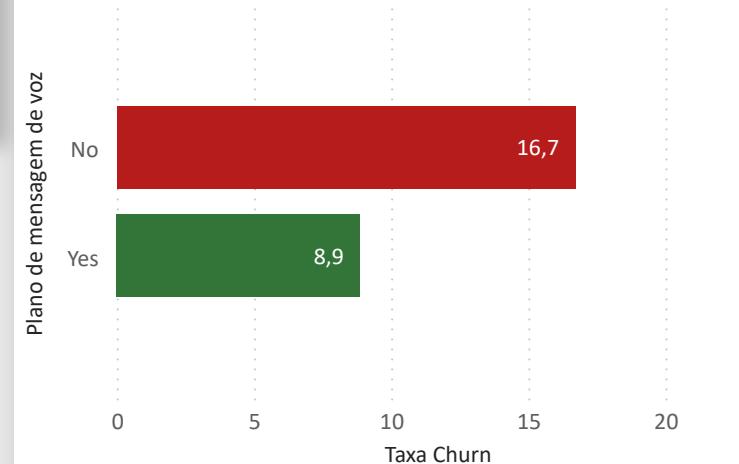
Taxa Churn e Taxa Churn Formatada por Plano Internacional



Total Clientes e Taxa Churn Formatada por Plano de mensagem de voz



Taxa Churn e Taxa Churn Formatada por Plano de mensagem de voz



Combo Planos	Total Clientes	Total Churners	Taxa Churn (%)	Receita Média por Cliente
No / No	1738	234	13,46	59,07
Yes / No	195	89	45,64	60,80
No / Yes	658	36	5,47	59,43
Yes / Yes	75	29	38,67	61,93

Churn em Telecom USA - Comportamento e Uso

Como o cliente se comporta antes de sair?

Nível de Risco

Todos

Plano Internacional

Todos

Tempo de Conta

Todos

1

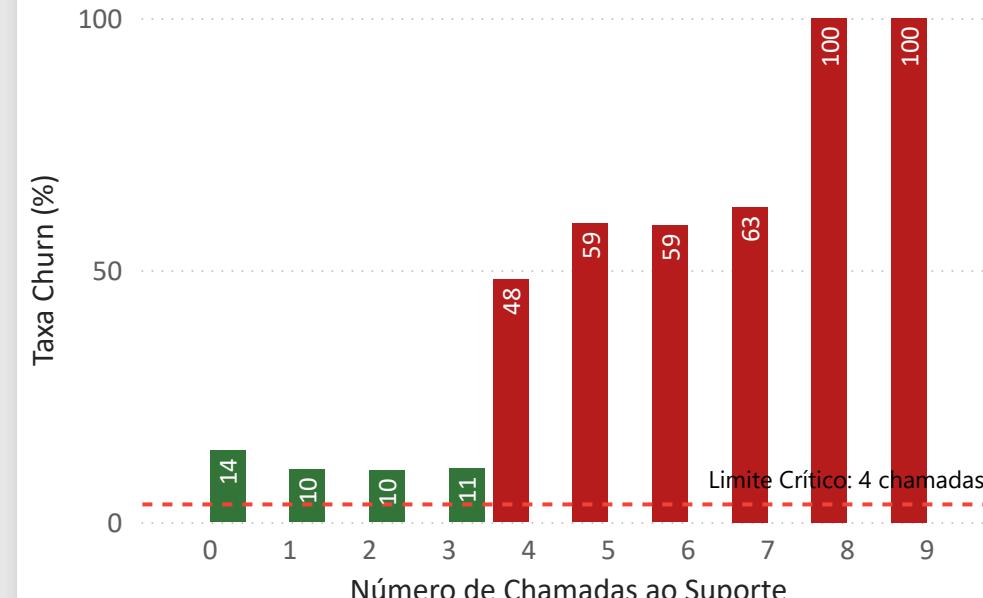
2

3

4

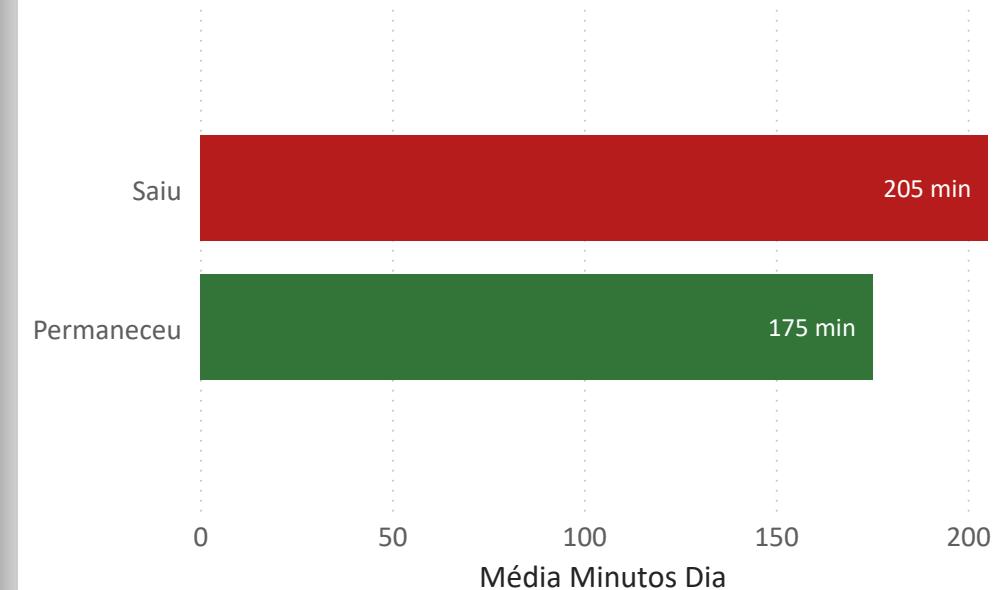
Taxa de Churn (%) vs Chamadas ao Suporte

Customer Service ● Crítico (4+) ● Normal (0-3)



⚠ PONTO CRÍTICO: Churn aumenta 5x após a 3ª chamada

Média de Minutos de Chamadas Diurnas



💡 INSIGHT: Churners usam 30 minutos a mais por dia

POSSÍVEL CAUSA: Tentativas de resolver problemas antes de cancelar

Faixa_Receita	Total Clientes	Total Churners	Taxa Churn (%)
Alta (80-100)	55	43	78,18
Baixa (40-60)	1294	152	11,75
Média (60-80)	1222	181	14,81
Muito Baixa (0-40)	95	12	12,63

RESUMO DA PÁGINA

- 4+ chamadas = 100% churn
- Churners usam +30 min/dia
- Alta receita = 78% churn

Churn em Telecom USA - Geografia e Segmentos

Onde atuar? Priorização geográfica e segmentação de risco

Nível de Risco

Todos

Estados

Todos

Conta Internacional

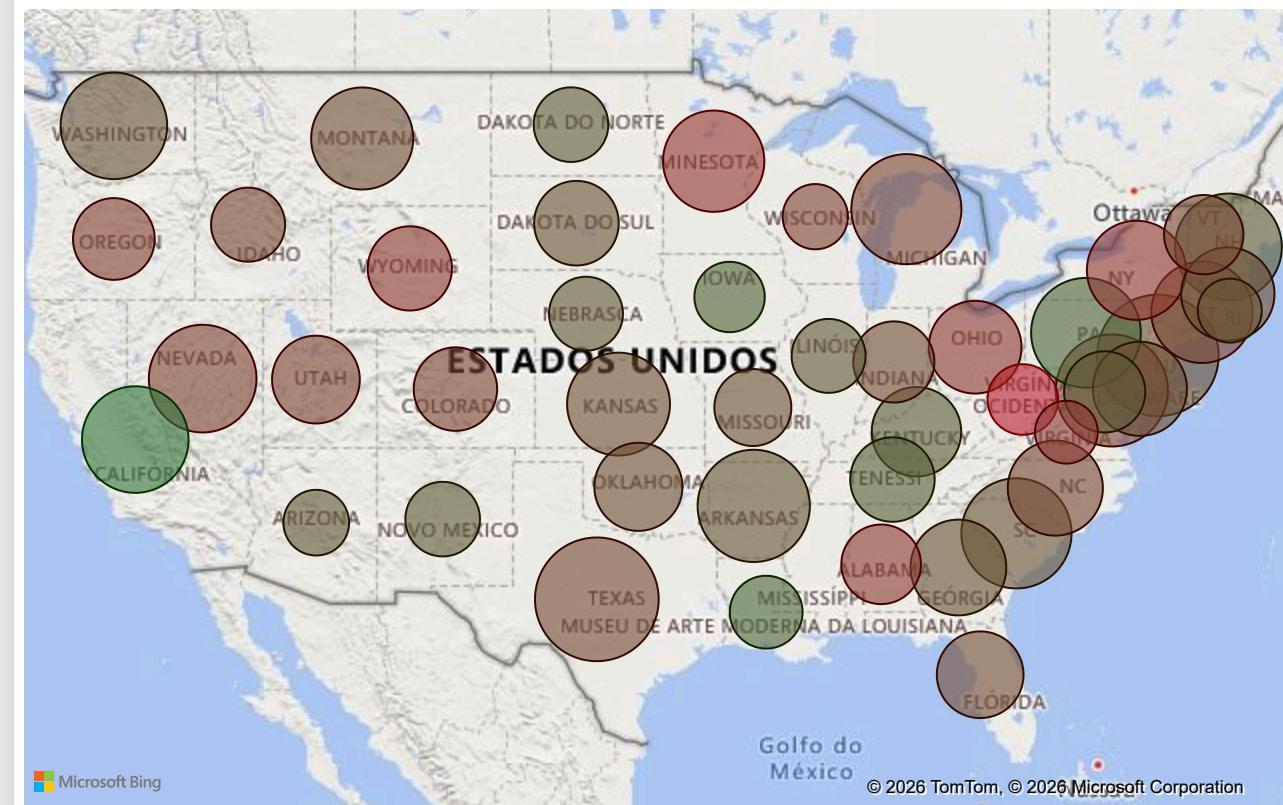
Todos

Faixa de Receita

Todos

1 2 3 4

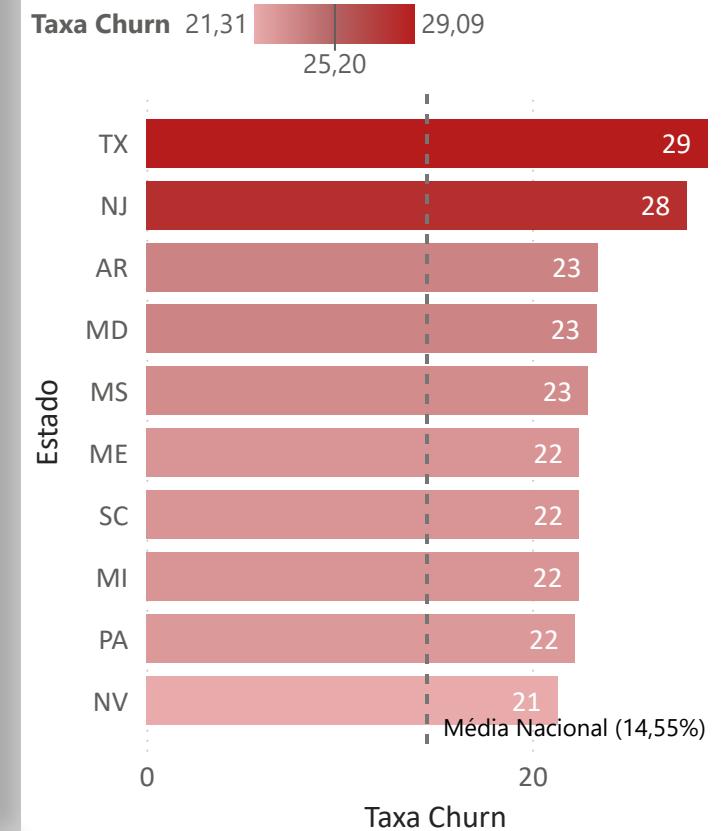
Distribuição Geográfica de Churn nos Estados Unidos



🎯 MATRIZ DE SEGMENTAÇÃO DE RISCO - Análise completa por nível de criticidade

Risco Churn	Cientes	Churners	Taxa (%)	Receita \$	Receita Méd
Baixo	2178	144	6,61	128.239,68	58,88
Médio	455	218	47,91	27.732,39	60,95
Alto	33	26	78,79	2.288,77	69,36
Total	2666	388	14,55	158.260,84	59,36

Top 10 Estados Críticos Taxa de Churn (%)



⚠️ TEXAS
29% de churn

⚠️ PRIORIDADE MÁXIMA
33
Clientes Alto Risco