



PANORAMA
analytics
Banco PAN

Controle do Documento

Histórico de revisões

Data	Autor	Versão	Resumo da atividade
08/08/2022	Antônio Ribeiro Cavalcante, Luiz Alencar, Alberto Miranda	1	Criação do documento Atualização da seção 4.1.1
11/08/2022	Henrique Lemos, Alberto Miranda	1.1	Atualização da seção 4.2
12/08/2022	Antônio Ribeiro, Gabriel Carneiro	1.2	Revisão dos tópicos referentes a sprint 1

Sumário

1. Introdução	4
2. Objetivos e Justificativa	5
2.1. Objetivos	5
2.2. Proposta de Solução	5
2.3. Justificativa	5
3. Metodologia	6
3.1. CRISP-DM	6
3.2. Ferramentas	6
3.3. Principais técnicas empregadas	6
4. Desenvolvimento e Resultados	7
4.1. Compreensão do Problema	7
4.1.1. Contexto da indústria	7
4.1.2. Análise SWOT	7
4.1.3. Planejamento Geral da Solução	7
4.1.4. Value Proposition Canvas	7
4.1.5. Matriz de Riscos	7
4.1.6. Personas	8
4.1.7. Jornadas do Usuário	8
4.2. Compreensão dos Dados	9
4.3. Preparação dos Dados	10
4.4. Modelagem	11
4.5. Avaliação	12
5. Conclusões e Recomendações	13
6. Referências	14
Anexos	15

1. Introdução

O Banco PAN é um banco brasileiro, com sede na cidade de São Paulo, sendo controlado pelo BTG Pactual. Atua nas áreas de cartões de crédito, crédito consignado, financiamento de veículos, investimentos de renda fixa e banco digital, principalmente para as classes C, D e E. A empresa foi fundada em 1969 e possui 378 funcionários.

A instituição financeira possui uma grande base de dados, com isso, deseja utilizá-la para conhecer melhor seus clientes, podendo oferecer atendimentos mais personalizados e resolver o máximo de atritos possíveis.

2. Objetivos e Justificativa

2.1. Objetivos

O objetivo principal com o desenvolvimento do projeto é maximizar a relação do cliente com o Banco Pan, eliminando possíveis atritos entre cliente e o tratante. Dentre as demais metas, estão: retenção e conversão de potenciais clientes .

2.2. Proposta de Solução

Como proposta de solução definimos que após a entrada e análise dos dados, haverá uma target de três colunas novas para o usuário. Estes três novos campos serão: clientes atritados e seus possíveis atritos, clientes sem atrito com o banco mas que possuem alto engajamento e um último campo para caso o indivíduo seja um possível cliente.

2.3. Justificativa

A solução foi desenvolvida visando a melhor experiência do usuário e eficácia dos resultados. Os três novos campos na tabela constituem o **MVP** (*Minimum viable product ou Produto com mínima viabilidade*), portanto minimiza eventuais problemas e conflitos que poderão ocorrer com o parceiro.

A primeira coluna visa entender qual parte dos clientes estão insatisfeitos com seus produtos e serviços e necessitam de uma maior atenção. A segunda, tem como propósito expandir o relacionamento da outra base de clientes que não estão atritados, de alguma forma, com o banco. Por fim, a última coluna busca o aumento da base de clientes.

3. Metodologia

Descreva as etapas metodológicas que foram utilizadas para o desenvolvimento, citando o referencial teórico. Você deve apenas enunciar os métodos, sem dizer ainda como ele foi aplicado e quais resultados obtidos.

3.1. CRISP-DM

Descreva brevemente a metodologia CRISP-DM e suas etapas de processo

3.2. Ferramentas

Descreva brevemente as ferramentas utilizadas e seus papéis (Google Colaboratory)

3.3. Principais técnicas empregadas

Descreva brevemente as principais técnicas empregadas, algoritmos e seus benefícios

4. Desenvolvimento e Resultados

Descrição da aplicação dos métodos aprendidos e os resultados obtidos acerca da análise do problema, do mercado e dos dados.

4.1. Compreensão do Problema

4.1.1. Contexto da indústria

5 Forças de Porter

- **I. Competição em um setor**
 - O banco PAN não é tão forte nesse ponto, visto que há vários players nesse mercado que competem bem pelo share.
 - Contudo, o diferencial do banco é sua priorização aos clientes de baixa renda.
- **II. Potenciais novos entrantes**
 - O banco PAN tem uma certa força nesse quesito visto que o setor bancário é uma área difícil de entrar e se estabelecer firmemente, ainda mais com o cenário de alta de juros.
- **III. Poder de barganha com os fornecedores**
 - Nesse ponto o poder de barganha do Banco Pan é de médio para baixo. Já que como todo banco o fornecimento de crédito depende da situação econômica do país e política de governo.
 - O banco também necessita de uma base de clientes cada vez maior para aumentar seu poder de barganha com seus fornecedores externos, como clínicas e farmácias (Saúde Pan) e outras plataformas como para o financiamento de carros.
- **IV. Poder de barganha com os clientes**
 - Novamente, o banco Pan não é tão forte nesse quesito, porque seus produtos não são tão específicos, e sendo assim, não pode barganhar muito com os clientes.
- **V. Ameaça de substitutos**
 - Assim como na primeira força, o banco PAN pode ser muito bem ameaçado por outras fintechs que oferecem os mesmo serviços, como Banco Inter, Nubank, Next, entre outros.

Principais players do mercado:

Alguns dos principais players da área de banking são o Bradesco, Caixa Econômica e BTG :

- 1) Bradesco: É um dos maiores bancos do Brasil, sendo extremamente consolidado no mercado e atuando nos grupos C, D e E com boa penetração devido uma longa relação com esse público.
- 2) Caixa Econômica: é o banco de referência já que por ser uma estatal tendem a realizar operações de crédito e financiamentos mais arriscados, visando estimular a economia. Além disso, a confiança que o cliente tem por seu banco estar relacionado a entidade que emite o capital é alta.
- 3) BTG: É o maior case da explosão de bancos digitais, sendo um dos bancos que mais cresce no Brasil. Apesar de visar um público alvo diferente do PAN visando as classes A, B e C,

Modelo de negócio:

O Banco Pan, assim como outras instituições financeiras, tem como *principal produto ofertado o crédito*. Logo seu modelo de negócio é diretamente impactado pela condição financeira do país e o preço do dinheiro no momento. O Banco Pan tem como público alvo pessoas de baixa renda, por isso há mais risco ao ceder crédito, fazendo com que seja necessário maior cuidado ao efetuar empréstimos.

Tendências de mercado:

Atualmente o mercado bancário passa por um forte processo de digitalização e desburocratização. Tarefas que antes envolviam estar presencialmente no banco e demoravam muito tempo e papelada tendem a ser feitas digitalmente de forma simples e rápida. Atualmente o banco Pan tem desempenho mediano na área de digitalização no setor bancário tendo uma página própria e um aplicativo mobile simplório.

4.1.2. Análise SWOT



4.1.3. Planejamento Geral da Solução

Foi nos fornecido um arquivo CSV composto por 12.5 milhões de linhas e um total de 16 colunas. Cada linha representa uma pessoa física relacionada a um hash de um CPF. Nas colunas temos os seguintes campos:

- **CPF:** hash de um CPF verdadeiro que não pode ser nulo.
- **Quantidade de produtos que o cliente possui:** número inteiro, que pode ser nulo, que representa os produtos que aquela pessoa tem do banco.
- **Tempo de relacionamento:** tempo que se passou desde a contratação do primeiro produto do banco, podendo ser nulo.
- **Número de atendimentos:** quantidade de atendimentos protocolados de um cliente, não necessariamente finalizados ou resolvidos. Esse Campo pode ser nulo.
- **Número de reclamações:** número de reclamações abertas por um cliente em órgãos externos que o banco tem acesso ou ao FAC do banco.
- **Quantidade de atendimentos atrasados:** número, que pode ser nulo, em que a resolução do problema do cliente passou do prazo determinado para tal.

- **Saldo de crédito do cliente no banco:** soma dos produtos de crédito contratados pelo cliente do banco Pan.
- **Grau de risco crédito cliente:** classificação interna do grau de risco de crédito de cada cliente.
- **Saldo de crédito do cliente no mercado:** soma dos produtos de crédito contratados pelo cliente em qualquer instituição financeira.
- **Quantidade de produto de mercado:** número inteiro, que pode ser nulo, que representa os produtos que aquela pessoa tem de instituições financeiras.
- **Índice restritivo:** número que indica quantos pagamentos atrasados o cliente possui no mercado.
- **Grau de risco crédito mercado:** classificação externa do grau de risco de crédito de cada cliente.
- **Valor renda presumida:** estimativa de renda de cada cliente.
- **Índice atritado:** indica se o cliente está ou não atritado, é discreto/binária.
- **Índice engajado:** indica se o cliente está ou não engajado, é discreto/binária.
- **Índice novo cliente:** indica se o cliente está propenso ou não a entrar no banco, é discreto/binária.

A tarefa da nossa solução é de classificação de clientes em três campos, clientes atritados e seus possíveis atritos, clientes não atritados que possuem um alto engajamento e que podem ter seu relacionamento com o banco maximizado, e por fim, possíveis novos clientes.

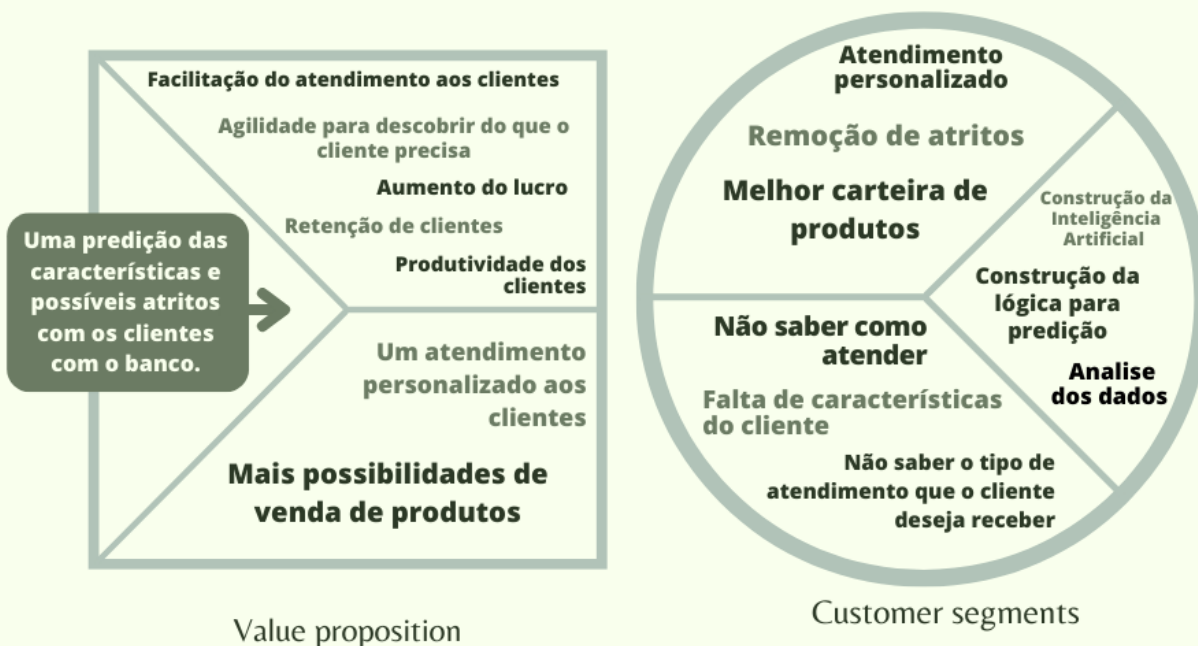
A solução será utilizada para aumentar a eficácia do atendimento do call center do Banco Pan, já permitirá aos atendentes identificarem clientes atritados, novos potenciais clientes.

Nossa solução traz uma maior retenção de clientes, uma maior captura de clientes e uma melhora do relacionamento de quem já é cliente PAN.

O critério de sucesso para a nossa IA será a capacidade de diferenciar entre novos clientes e clientes atritados, e como o atendimento pode se personalizar para encaixar com a situação do cliente.

4.1.4. Value Proposition Canvas

Value proposition canvas



4.1.5. Matriz de Riscos

Chance	Ameaça					Oportunidade				
Muito alta					Uma demora para a atualização dos dados		Quantidade significativa de dados para treinar a IA..			
Alta										
Alta			disparidade dos dados a serem gerados		expectativas muito altas para a entrega		Maior retenção de clientes	Maior obtenção de clientes novos.		
Médio		Impossibilidade de comunicar os dados desejados de forma binária	DataSet incompleto (muitos campos vazios)		falta comunicação entre os membros			Melhor atendimento de clientes pelos atendentes	Aumento do engajamento dos clientes	
Médio		Subjetividade de analisar engajamento de cliente		Disparidade de perfil entre usuários			Tratamento do cliente personalizado para determinada situação.		implementação do projeto pelo cliente	
Baixa										
Muito Baixa				Bias inerentes do dataset						Maior vendas de produtos
	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1

4.1.6. Personas

Cliente *(afetado pela solução, e afeta também pela autoria dos dados):*



Janete Cruz

Janete tem 36 anos, é autônoma e trabalha no setor de beleza. Seu filho está no 3º ano do Ensino Médio, é mãe solteira e cliente PAN há um bom tempo. Busca um aumento de crédito para ajudar seu filho a ingressar em uma faculdade e investir em seu negócio.

Atendente *(afetado pela solução visto que a utiliza para ter mais produtividade em seu trabalho):*



Anderson Ribeiro

Anderson tem 23 anos, trabalha no call center do Banco Pan há 8 meses. Atende muitos chamados por dia e seu principal estresse é ter que "adivinhar" qual é o "tipo" de cliente que está lidando.

4.1.7. Jornadas do Usuário

Mapeando uma possível jornada do usuário temos:

1. Ator: os vendedores e pessoal de marketing do Banco Pan

2. Cenário + Expectativas: um cenário possível é o vendedor procurando dados para contribuir no seu atendimento. Espera que a IA entregue o máximo de insights possíveis de clientes atritados, com um bom relacionamento ou novos clientes, personalizando assim seu atendimento.

3. Fases da Jornada: digitar o CPF do cliente na plataforma, ver os resultados e coletar os insights disponíveis.

4. a) Ações: O vendedor abre a plataforma e pesquisa o CPF do seu cliente, em questão de alguns instantes o vendedor é armado com as informações mais relevantes e filtradas em grau de prioridade para que ele tenha uma melhor visualização.

b) Pensamentos: A princípio o usuário sente motivado com a plataforma, após a pesquisa o vendedor acaba pensando sobre a possível demora para que os dados sejam retornados. Uma vez com os dados o vendedor também pode se sentir receoso sobre a acurácia dos insights, ou como ele atenderá às expectativas do cliente.

c) Emoções : Dentre os três pensamentos do usuário, temos: empolgado 😊, pensativo 🤔, medo 😬

5. Oportunidades: Podemos diminuir a ansiedade do usuária com textos intuitivos e que tragam segurança a ele como ("Falta pouco para os resultados, fique tranquilo, estamos personalizando ao máximo para ajudá-lo") e modelos de vendas caso apareça produtos que o vendedor não tenha tanto conhecimento.

4.2. Compreensão dos Dados

1. Os dados fornecidos são de propriedade do Banco Pan, em formato CSV. O book que contém mais de 12 milhões de linhas possui as informações como o CPF (criptografado), crédito no mercado, crédito bancário disponível, número de atendimentos que o cliente não teve retorno (em 1 ano), score da pessoa no mercado, número de produtos que o cliente possui, quantas vezes ele ligou (apenas para central), operações de crédito, quantidades de reclamações, pendências no mercado e renda prevista pelo mercado.
 - a. *Não aplicável*
 - b. Os dados possuem uma validade pequena, visto que muito deles são atualizados recorrentemente
 - c. *Não aplicável*
 - d. O book já possui os dados sensíveis criptografados, a única precaução é não quebrar a criptografia.
2. Em uma análise inicial, percebemos que **apenas 5% dos clientes do banco Pan que foram atendidos tem reclamações** e que apenas **0,01% dos clientes possuem reclamações**.

Após isso iniciamos uma análise dos dados fornecidos pelo Banco Pan pela coluna crédito de mercado disponível por pessoa. Nela, notamos que 43% das pessoas não possuem nenhum dado nesse campo (*isso pode representar para nós um público que ainda não é cliente do banco*).

Abaixo segue uma tabela na qual substituímos os campos que não são números por 0 (*essa substituição foi efetuada para ter uma noção concreta em relação ao total de pessoas na tabela*).

index	credito
count	12505293.0
mean	18032.081787934952
std	51753.884498058964
min	0.0
25%	0.0
50%	287.4
75%	17015.05
max	10348109.079999998

Então chegamos ao seguintes dados: **43% das pessoas não possuem dados de crédito** (*podemos trabalhar com esse grupo pensando em potenciais clientes*), **7% das pessoas possuem um crédito de R\$0 - R\$287** (*podemos pensar esse grupo como pessoas que não possuem muitos produtos de crédito*), **25% das pessoas possuem um crédito de R\$287 - R\$17.015** (*grupos de pessoas que possuem crédito bacana, mas nem tantos produtos*) e **25% das pessoas possuem R\$17.015 - R\$10.348.109 de crédito** (*grupos de pessoas que possuem amplos produtos de créditos*).

Separamos dessa maneira pois acreditamos que esses quatro grupos podem ter problemas drasticamente diferentes um dos outros. Dentro desses grupos percebemos que existem aqueles que possuem dados de score e outros não. Dentro de cada novo grupo vamos analisar a quantidade de reclamações, o número de atendimentos, número de atendimentos atrasados e valor de saldo. Selecionamos esses campos pois queremos entender se pessoas com saldos menores possuem mais atendimentos com o banco, se mais atendimentos geram mais atendimentos atrasados e se mais atendimentos atrasados geram reclamações. Isso tudo verificando também se o banco a existência ou não de dado do score influencia em algo. Queremos também identificar a porcentagem de pessoas com ratings baixos e altos em cada grupo para compreender como a informação de crédito influencia na confiança no cliente.

Grupo de pessoas que não temos dados de crédito de mercado:

(Descrição geral): número de atendimentos e reclamações baixo.

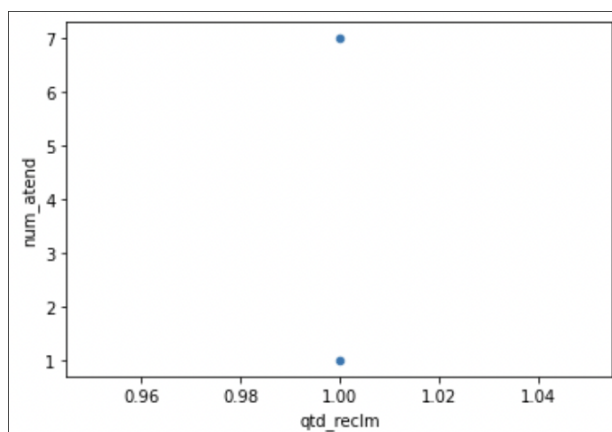
index	anomes	vlr_credito	vlr_saldo	num_atend_atrs	vlr_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_reclm	qtd_restr
count	5472819.0	0.0	553460.0	299.0	2617340.0	158557.0	1625.0	0.0	103.0	5053165.0
mean	202138.19569274993	NaN	6576.011834853216	1.0836120401337792	373.9851280307488	2.24739368176744	1.3526153846153846	NaN	1.0	2.718075701070517
std	44.10152754212618	NaN	90833.14035254323	0.3613439631712712	154.37550917942534	1.436333845984527	0.6653600939086469	NaN	0.0	3.5785882141207517
min	202104.0	NaN	0.01	1.0	0.0	1.0	1.0	NaN	1.0	1.0
25%	202107.0	NaN	1037.91	1.0	268.0	1.0	1.0	NaN	1.0	1.0
50%	202110.0	NaN	2861.285	1.0	363.0	2.0	1.0	NaN	1.0	2.0
75%	202201.0	NaN	7334.129999999999	1.0	446.0	3.0	2.0	NaN	1.0	3.0
max	202204.0	NaN	32102768.81	4.0	1000.0	12.0	7.0	NaN	1.0	413.0

HH	0.735954
A	0.253164
AA	0.005122
B	0.001668
H	0.001200
C	0.001196
D	0.000629
E	0.000490
G	0.000293
F	0.000285

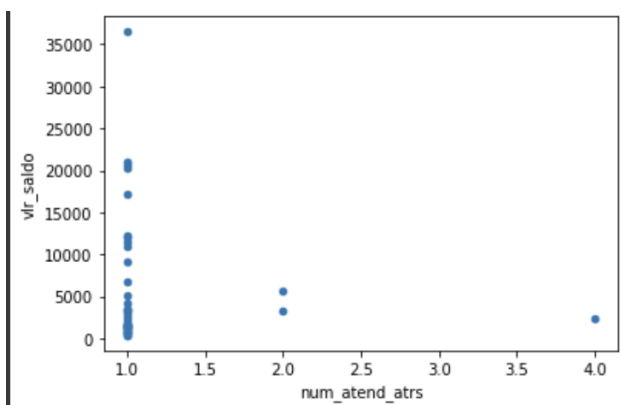
Dentro desse grupo temos o seguinte percentil de rating das pessoas, ou seja, a grande maioria das pessoas que o banco não tem dados de crédito ele classifica como um risco alto para a disponibilização de produtos.

(crédito e score são NaN)

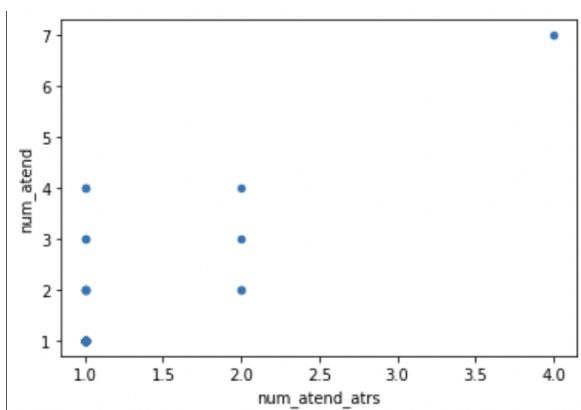
index	anomes	vlr_credito	vlr_saldo	num_atend_atrs	vlr_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_reclm	qtd_restr
count	2855479.0	0.0	167211.0	51.0	0.0	22918.0	293.0	0.0	26.0	2768583.0
mean	202107.6409351986	NaN	6992.21370790427	1.1372549019607843	NaN	2.151060301946069	1.3139931740614335	NaN	1.0	2.6392576996969206
std	8.081408651977991	NaN	163586.5280164983	0.4906977824746006	NaN	1.259896101723838	0.7146045653959636	NaN	0.0	3.502599330905598
min	202104.0	NaN	0.01	1.0	NaN	1.0	1.0	NaN	1.0	1.0
25%	202105.0	NaN	1054.56	1.0	NaN	1.0	1.0	NaN	1.0	1.0
50%	202107.0	NaN	2716.099999999999	1.0	NaN	2.0	1.0	NaN	1.0	2.0
75%	202109.0	NaN	7137.929999999999	1.0	NaN	3.0	1.0	NaN	1.0	3.0
max	202204.0	NaN	32102768.81	4.0	NaN	11.0	7.0	NaN	1.0	413.0



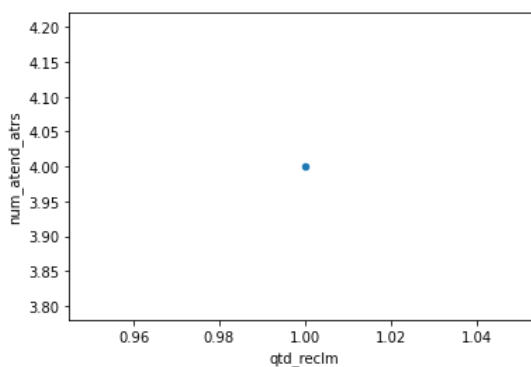
(gráfico de comparação entre números de atendimentos com quantidade de reclamações, na qual percebe-se que não há pontos de atritos no atendimento nessas pessoas, mas percebemos que só há reclamação quando há atendimento)



(gráfico que compara valor de saldo com atendimentos atrasados. Percebemos que quanto menor o saldo da pessoa maior o número de atendimentos atrasados)



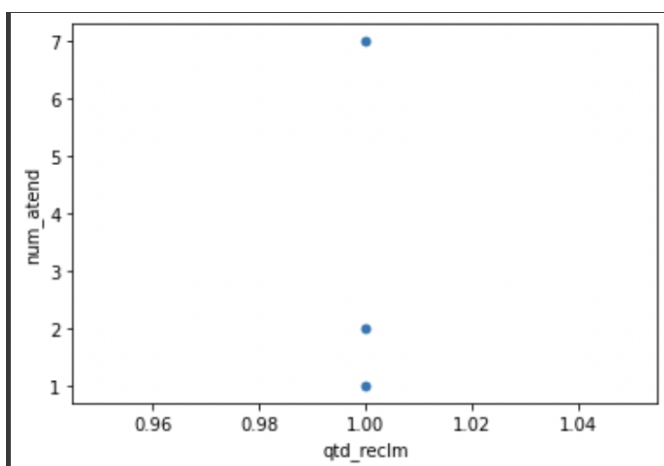
(gráfico que compara número de atendimentos com número de atendimentos atrasados. Não identificamos que quanto maior o número de atendimentos mais o número de atendimentos atrasados.)



(gráfico que compara quantidade de reclamações por número de atendimentos atrasados. Percebemos que só há reclamação quando há número de atendimentos atrasados)

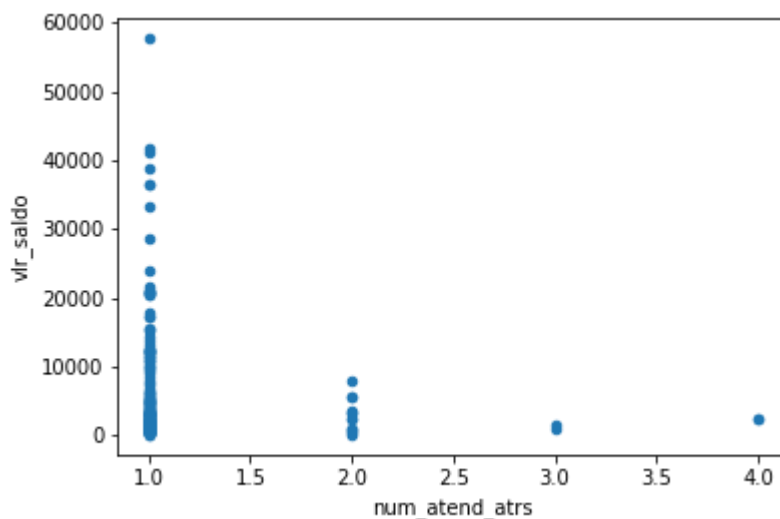
(crédito é NaN e score é diferente de NaN)

index	anomes	vir_credito	vir_saldo	num_atend_atrs	vir_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_reclm	qtd_restr
count	5471257.0	0.0	552684.0	297.0	2615778.0	157835.0	1619.0	0.0	102.0	5052521.0
mean	202138.17738775568	NaN	6577.592470653285	1.0841750841750841	374.20845155819796	2.2441283618969177	1.3533045089561457	NaN	1.0	2.71800137000915
std	44.094508287116234	NaN	90896.40558786893	0.362497077787024	154.15076810307283	1.4324889423170653	0.6661095935755083	NaN	0.0	3.5785405018934258
min	202104.0	NaN	0.01	1.0	58.0	1.0	1.0	NaN	1.0	1.0
25%	202107.0	NaN	1038.02	1.0	268.0	1.0	1.0	NaN	1.0	1.0
50%	202110.0	NaN	2862.07	1.0	364.0	2.0	1.0	NaN	1.0	2.0
75%	202201.0	NaN	7335.53	1.0	446.0	3.0	2.0	NaN	1.0	3.0
max	202204.0	NaN	32102768.81	4.0	1000.0	12.0	7.0	NaN	1.0	413.0

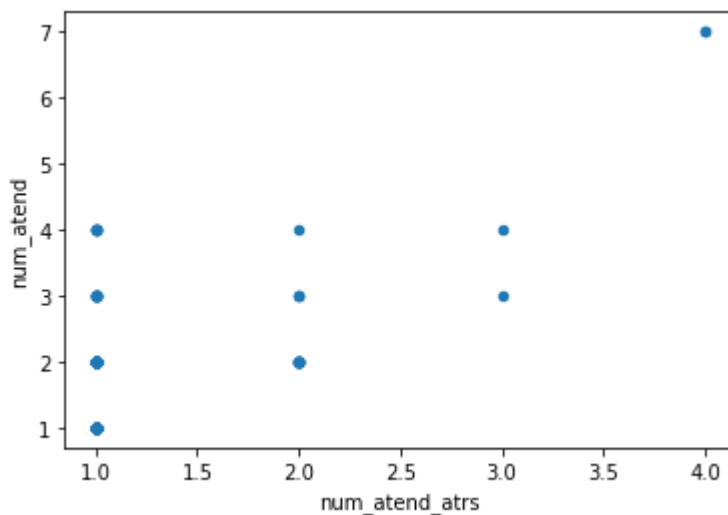


(gráfico

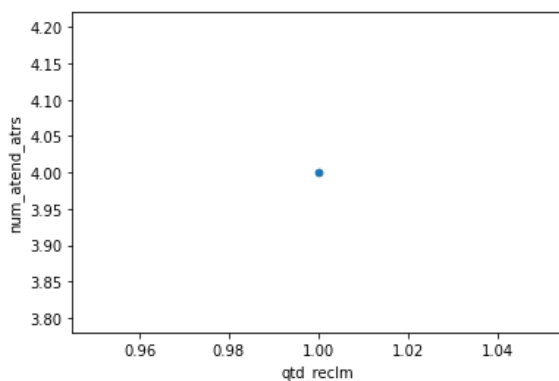
que compara quantidade de reclamações com números de atendimentos. Percebemos que não há relação direta entre números de atendimentos com quantidade de reclamações, mas que só há reclamação quando há atendimento)



(gráfico que compara números de atendimentos atrasados com valor de saldo. Percebemos que quanto menor o saldo da pessoa mais a quantidade de atendimentos atrasados.)



(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com números de atendimentos. Percebemos que a quantidade de atendimentos influencia na quantidade de atendimentos atrasados)



(gráfico que compara quantidade de reclamações com número de atendimentos atrasados)

Grupo de pessoas que tem crédito de R\$0 - R\$287:

(Descrição geral): número de atendimentos e reclamações baixo.

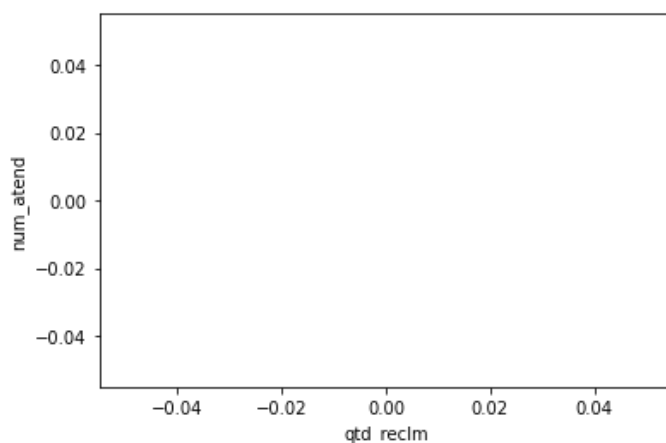
index	anomes	vir_credito	vir_saldo	num_atend_atrs	vir_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_reclm	qtd_restr
count	105975.0	105975.0	63132.0	80.0	85943.0	90478.0	322.0	105975.0	1.0	48756.0
mean	202131.57724935125	160.4169594715735	2157.323657158012	1.175	458.1851692400777	1.4198700236521586	1.34472049689441	3.6301958008964377	1.0	2.8298876035769958
std	40.94847240226497	92.69948335464152	5354.587705738953	0.49746191254243755	218.0245310924172	0.7317946962602946	0.6478722058823735	2.539363742570723	NaN	3.166461927130489
min	202104.0	0.01	0.01	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
25%	202107.0	73.475	225.09	1.0	291.0	1.0	1.0	2.0	1.0	1.0
50%	202110.0	196.75	661.97	1.0	446.0	1.0	1.0	3.0	1.0	2.0
75%	202112.0	238.18	1741.1599999999999	1.0	615.0	2.0	2.0	5.0	1.0	3.0
max	202204.0	287.4	175667.19	4.0	987.0	7.0	5.0	48.0	1.0	75.0

A	0.667633
HH	0.164101
H	0.075714
D	0.017012
G	0.015206
E	0.014858
C	0.014810
F	0.014050
AA	0.009250
B	0.007366

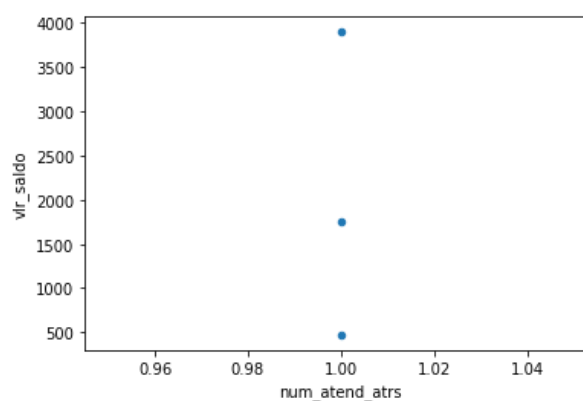
(Percentil de rating dos clientes desse grupo. Percebemos que quando o banco tem os dados de crédito do cliente, ele tende a confiar mais no cliente para disponibilizar novos produtos.)

(valor de score sendo NaN)

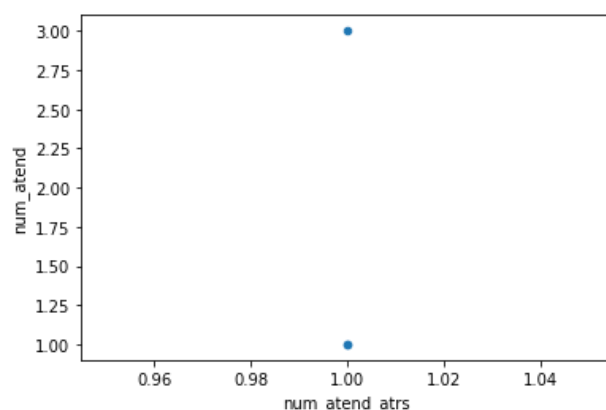
index	anomes	vir_credito	vir_saldo	num_atend_atrs	vir_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_reclm	qtd_restr
count	19.0	19.0	8.0	0.0	19.0	19.0	0.0	19.0	0.0	12.0
mean	202202.2105263158	177.52684210526317	681.3237500000001	NaN	0.0	1.368421052631579	NaN	4.157894736842105	NaN	1.75
std	0.9763280054720369	92.2505365869749	648.572509988282	NaN	0.0	0.5972647203701474	NaN	2.0886773564663366	NaN	1.2154310870109943
min	202201.0	2.47	220.64	NaN	0.0	1.0	NaN	1.0	NaN	1.0
25%	202201.5	109.54	349.8775	NaN	0.0	1.0	NaN	3.0	NaN	1.0
50%	202202.0	212.57	425.005	NaN	0.0	1.0	NaN	4.0	NaN	1.0
75%	202203.0	246.52499999999998	625.21	NaN	0.0	2.0	NaN	5.5	NaN	2.0
max	202204.0	281.41	2179.59	NaN	0.0	3.0	NaN	9.0	NaN	5.0



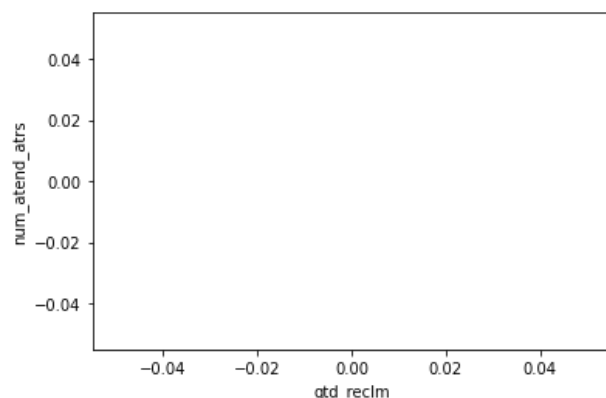
• (gráfico que compara quantidade de reclamações com número de atendimentos)



(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com valor de saldo)



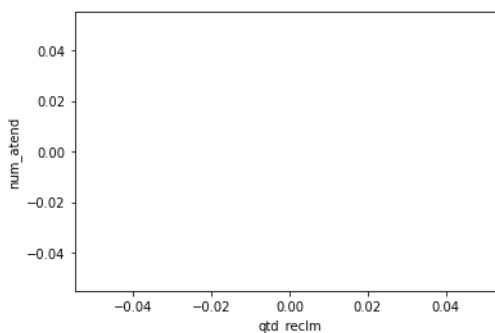
(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com número de atendimentos)



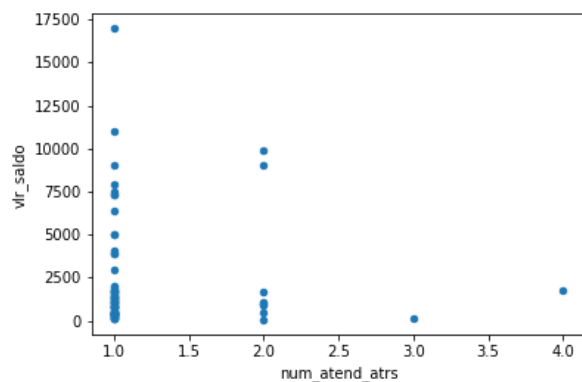
(gráfico que compara quantidade de reclamações com quantidade de atendimentos atrasados)

(valor de score não sendo NaN)

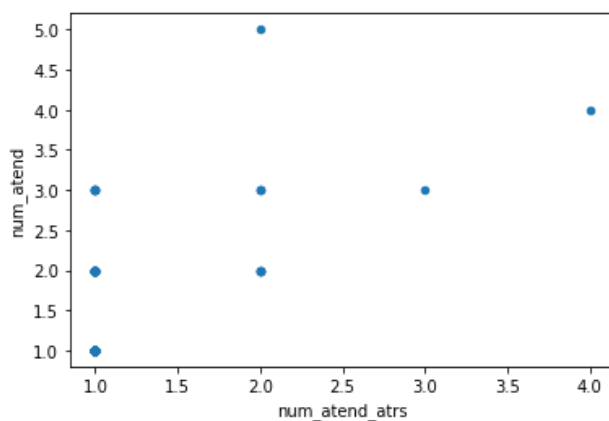
index	anomes	vlr_credito	vlr_saldo	num_atend_atrs	vlr_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_reclm	qtd_restr
count	105956.0	105956.0	63124.0	80.0	85924.0	90459.0	322.0	105956.0	1.0	48744.0
mean	202131.564583412	160.4138913322511	2157.510717535321	1.175	458.28648573157676	1.419880829989277	1.34472049689441	3.6301011740722564	1.0	2.8301534547841785
std	40.941215255062815	92.69971368341983	5354.896866925304	0.49746191254243755	217.94213659034756	0.7318226698603035	0.6478722058823735	2.539435660680094	NaN	3.166753700575058
min	202104.0	0.01	0.01	1.0	70.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
25%	202107.0	73.4675	225.09	1.0	291.0	1.0	1.0	2.0	1.0	1.0
50%	202110.0	196.735	662.025	1.0	446.0	1.0	1.0	3.0	1.0	2.0
75%	202112.0	238.18	1741.15999999999	1.0	615.0	2.0	2.0	5.0	1.0	3.0
max	202204.0	287.4	175667.19	4.0	987.0	7.0	5.0	48.0	1.0	75.0



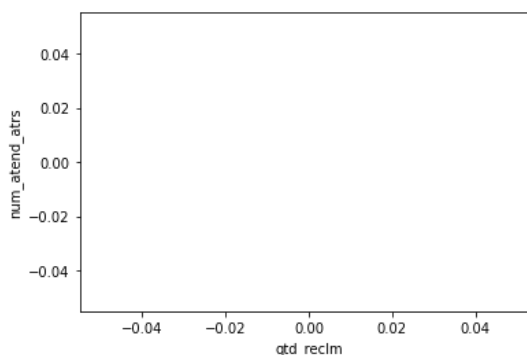
(gráfico que compara quantidade de reclamações com número de atendimentos)



(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com valor de saldo)



(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com número de atendimentos. Percebemos que quando há mais atendimentos há maior número de atendimentos atrasados)



(gráfico que compara quantidade de reclamações com número de atendimentos atrasados)

Grupo de pessoas com crédito de R\$287 - R\$17.015:

(Descrição geral): número de atendimentos alto e reclamações baixo.

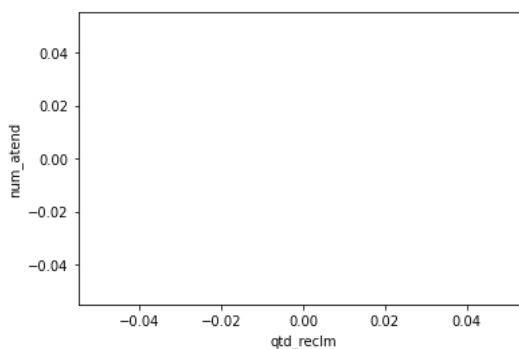
index	anomes	vlr_credito	vlr_saldo	num_atend_atrs	vlr_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_reclm	qtd_restr
count	3126313.0	3126313.0	2703966.0	3318.0	2777186.0	2968431.0	12639.0	3126313.0	297.0	1303050.0
mean	202133.52026556522	6914.187880276231	3106.3904806128426	1.1193490054249549	509.1257740749089	1.5867133175741663	1.3787483186960994	9.328448239187823	1.0	2.876296381566325
std	41.91250945447165	5099.008048848354	4272.13753826817	0.38227923233119376	214.52679668422394	0.9266044453851435	0.6875288941202252	7.128539870459864	0.0	3.16327492572853
min	202104.0	287.41	0.01	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
25%	202107.0	2264.32	729.2599999999925	1.0	367.0	1.0	1.0	5.0	1.0	1.0
50%	202110.0	5821.75	1581.0999999999903	1.0	508.0	1.0	1.0	8.0	1.0	2.0
75%	202201.0	11203.15	3681.0	1.0	661.0	2.0	2.0	12.0	1.0	4.0
max	202204.0	17015.0	379388.07	6.0	1000.0	12.0	13.0	254.0	1.0	119.0

A	0.804981
H	0.049326
HH	0.038729
C	0.018639
AA	0.018126
B	0.017112
D	0.016028
E	0.013540
F	0.012101
G	0.011418

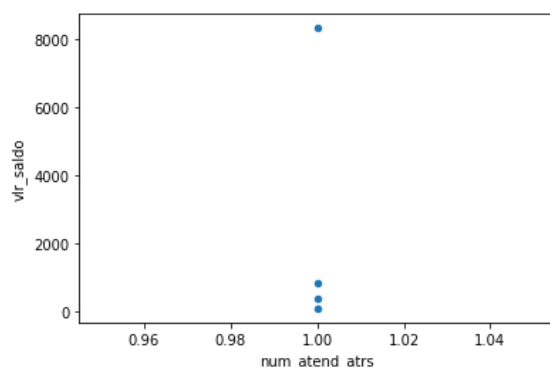
(percentil de rating dos clientes desse grupo. Comprovando a hipótese novamente que quando o banco tem o valor do crédito da pessoa ele confia mais nela)

(campo score é NaN)

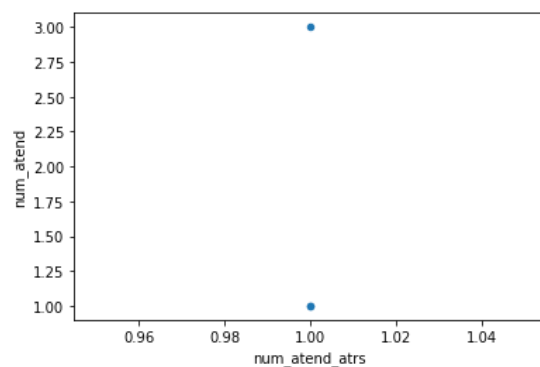
index	anomes	vlr_credito	vlr_saldo	num_atend_atrs	vlr_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_reclm	qtd_restr
count	1981.0	1981.0	1650.0	4.0	1981.0	1941.0	27.0	1981.0	2.0	593.0
mean	202202.60020191822	7751.590242301868	2471.0174787878786	1.0	0.0	2.5749613601236474	1.2592592592592593	15.184755174154468	1.0	3.1973018549747048
std	1.0762260847382699	4710.0608979882645	3047.061775406662	0.0	0.0	1.624925529500117	0.44657608470472243	9.621324684783797	0.0	3.2668264217552654
min	202201.0	291.72	5.9	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
25%	202202.0	3558.1400000000003	700.0	1.0	0.0	1.0	1.0	8.0	1.0	1.0
50%	202203.0	7484.2	1455.48	1.0	0.0	2.0	1.0	13.0	1.0	2.0
75%	202204.0	11602.18	3083.4674999999997	1.0	0.0	4.0	1.5	20.0	1.0	4.0
max	202204.0	16996.690000000002	27669.49	1.0	0.0	11.0	2.0	64.0	1.0	25.0



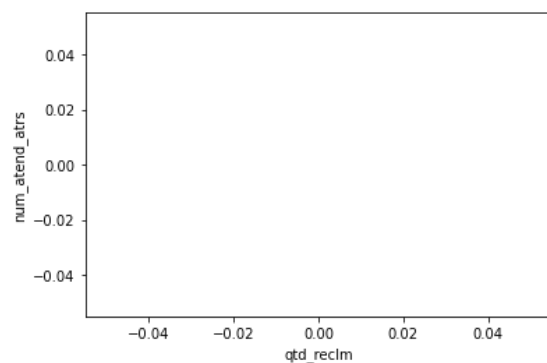
(gráfico que compara quantidade de reclamações com números de atendimentos)



(gráfico que compara número de atendimentos com valor de saldo)



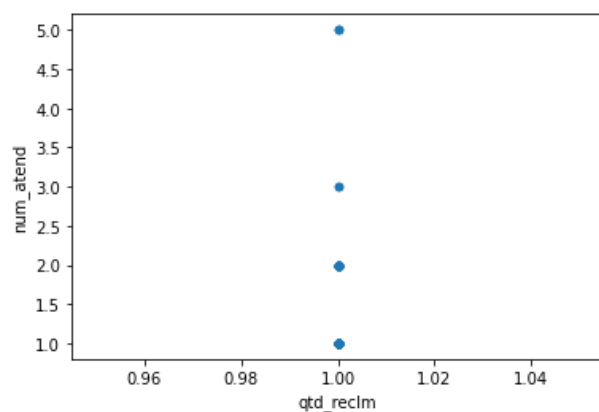
(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com número de atendimentos)



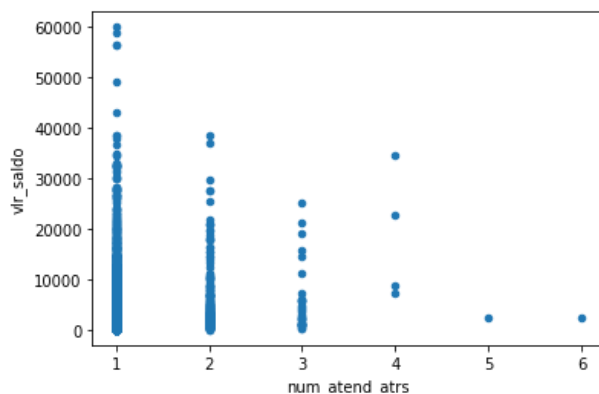
(gráfico que compara quantidade de reclamações com quantidade de atendimentos atrasados)

(campo score não é NaN)

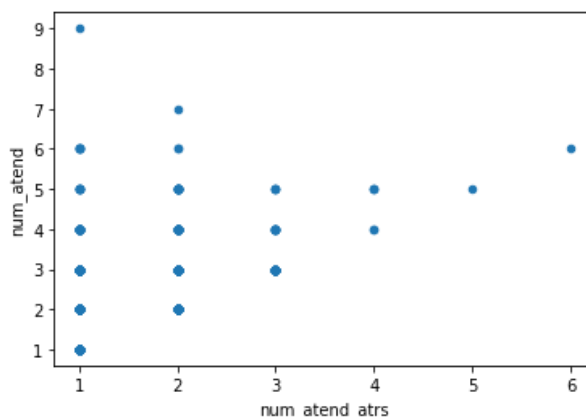
index	anomes	vlr_credito	vlr_saldo	num_atend_atrs	vlr_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_recim	qtd_restr
count	3124332.0	3124332.0	2702316.0	3314.0	2775205.0	2966490.0	12612.0	3124332.0	295.0	1302457.0
mean	202133.47646504917	6913.65692067296	3106.7784313384495	1.1194930597465298	509.4891988159433	1.5860666983539469	1.3790041230574057	9.324735015356882	1.0	2.876150229911621
std	41.88966313774615	5099.202322851694	4272.749811219766	0.3824874298187135	214.17151247580347	0.9256302774873131	0.6879434710172982	7.125157998135824	0.0	3.163220883367518
min	202104.0	287.41	0.01	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
25%	202107.0	2263.52	729.2899999999999	1.0	367.0	1.0	1.0	5.0	1.0	1.0
50%	202110.0	5820.64	1581.3000000000002	1.0	508.0	1.0	1.0	8.0	1.0	2.0
75%	202201.0	11202.8025	3681.9099999999999	1.0	661.0	2.0	2.0	12.0	1.0	4.0
max	202204.0	17015.0	379388.07	6.0	1000.0	12.0	13.0	254.0	1.0	119.0



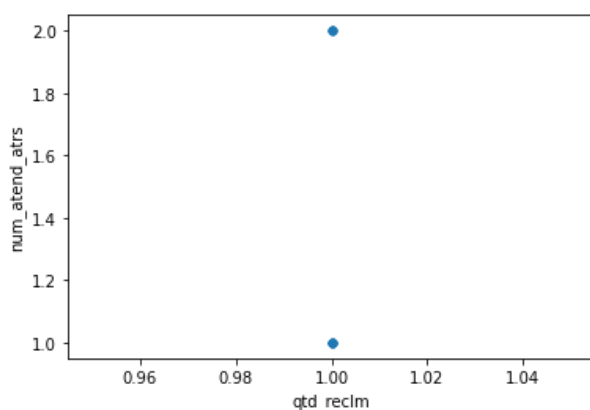
(gráfico que compara quantidade de reclamações com números de atendimentos)



(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com valor de saldo. Quanto menor o saldo, maior o número de atendimentos atrasados.)



(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com número de atendimentos)



(gráfico que compra a quantidade de reclamações com a quantidade de atendimentos atrasados)

Grupo de pessoas com crédito de R\$17.015 - R\$10.348.109:

(Descrição geral): número de atendimentos e reclamações alto.

Index	anomes	vlr_credito	vlr_saldo	num_atend_atrs	vlr_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_reclm	qtd_restr
count	3126329.0	3126329.0	3015075.0	2775.0	2823680.0	3029464.0	11310.0	3126329.0	946.0	1495972.0
mean	202134.02437299467	65205.29426275353	8391.423810868058	1.1192792792792792	533.2096512352674	1.6852644560225836	1.3829354563492486	17.231405907695674	1.0010570824524312	3.2827278852812753
std	42.12832344054365	87490.98506656868	15042.740422566463	0.400755666238859	209.13194209669254	1.0387993565230966	0.7240366490296383	11.113538063713074	0.03251280443811773	3.7423576801039133
min	202104.0	17015.01	0.01	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0
25%	202107.0	24153.040000000005	1560.0	1.0	382.0	1.0	1.0	10.0	1.0	1.0
50%	202110.0	38399.37	3833.79	1.0	504.0	1.0	1.0	15.0	1.0	2.0
75%	202201.0	74742.87000000001	10709.059999999999	1.0	678.0	2.0	2.0	21.0	1.0	4.0
max	202204.0	10273267.569999998	1777232.21	7.0	1000.0	15.0	17.0	306.0	2.0	181.0

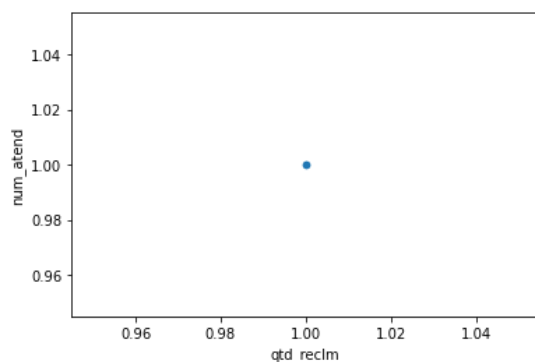
A	0.877897
H	0.025387
HH	0.023330
B	0.017610
C	0.016043
D	0.011872
E	0.008794
F	0.007461
G	0.006524
AA	0.005082

(percentil de cada "rating" desse grupo.

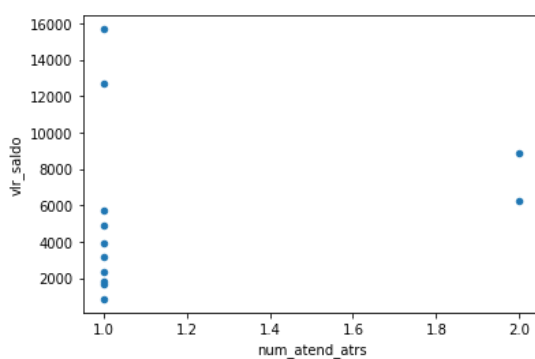
Comprovando a hipótese novamente que quando o banco sabe a quantia de crédito do cliente ele confia mais nele)

(score é NaN)

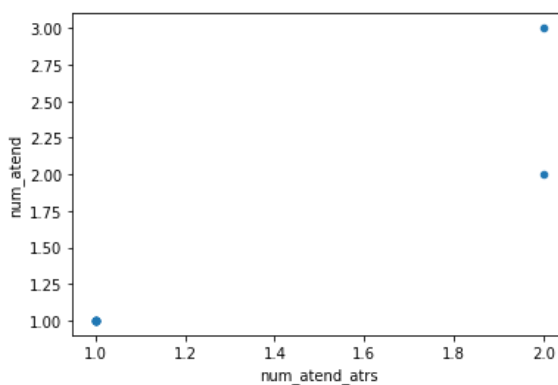
index	anomes	vlr_credito	vlr_saldo	num_atend_atrs	vlr_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_reclm	qtd_restr
count	4269.0	4269.0	4072.0	12.0	4269.0	4244.0	48.0	4269.0	9.0	1477.0
mean	202202.62965565707	127665.02368001873	7379.100550098232	1.1666666666666667	0.0	2.8541470311027335	1.25	30.829936753338018	1.0	5.246445497630332
std	1.0859809564289364	206780.800673001	13879.915180842372	0.38924947208076155	0.0	1.786950696300637	0.4837794468468967	18.63006492577131	0.0	5.3907160631984805
min	202201.0	17031.17	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
25%	202202.0	33967.42	1400.0	1.0	0.0	1.0	1.0	18.0	1.0	1.0
50%	202203.0	69719.13999999998	3149.405	1.0	0.0	3.0	1.0	27.0	1.0	3.0
75%	202204.0	141737.99000000002	8274.64	1.0	0.0	4.0	1.0	39.0	1.0	7.0
max	202204.0	6694688.77	467111.08	2.0	0.0	13.0	3.0	199.0	1.0	53.0



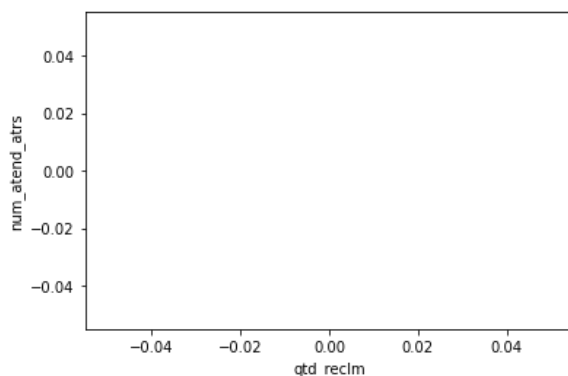
(gráfico que compara quantidade de reclamações com número de atendimentos)



(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com valor de saldo.
Quanto menor o saldo, maior o número de atendimentos atrasados)



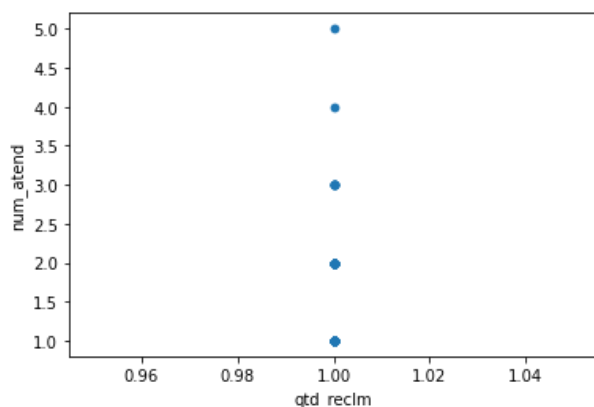
(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com número de atendimentos)



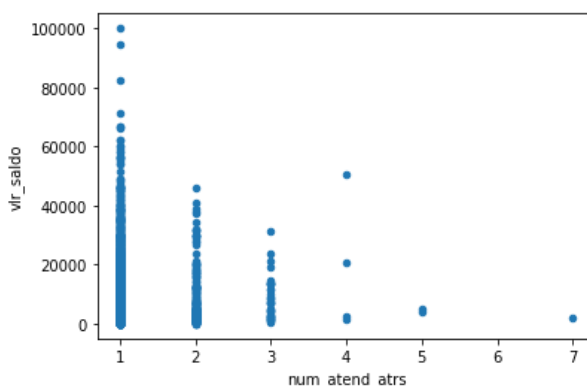
(gráfico que compara a quantidade de reclamações com a quantidade de atendimentos atrasados)

(score não é NaN)

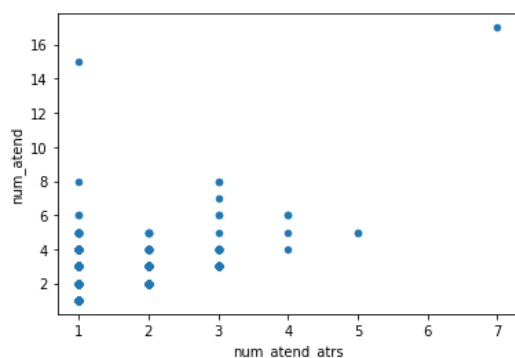
index	anomes	vir_credito	vir_saldo	num_atend_atrs	vir_score	num_produtos	num_atend	qtd_oper	qtd_reclm	qtd_restr
count	3122060.0	3122060.0	3011003.0	2763.0	2819411.0	3025220.0	11262.0	3122060.0	937.0	1494495.0
mean	202133.93056443502	65119.88892625066	8392.792849795569	1.1190734708650019	534.0170085170272	1.6836246620080524	1.3835020422660274	17.21281173327867	1.0010672358591248	3.2807871555274524
std	42.08059238589465	87185.69227399654	15044.208142798268	0.40086114223400904	208.25765172662452	1.036445822572741	0.7248524850433573	11.088369578238085	0.03266857601924007	3.7398619334087004
min	202104.0	17015.01	0.01	1.0	51.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0
25%	202107.0	24145.430000000004	1560.17	1.0	383.0	1.0	1.0	10.0	1.0	1.0
50%	202110.0	38376.88	3834.969999999998	1.0	504.0	1.0	1.0	15.0	1.0	2.0
75%	202201.0	74665.48999999999	10712.169999999998	1.0	678.0	2.0	2.0	21.0	1.0	4.0
max	202204.0	10273267.569999998	1777232.21	7.0	1000.0	15.0	17.0	306.0	2.0	181.0



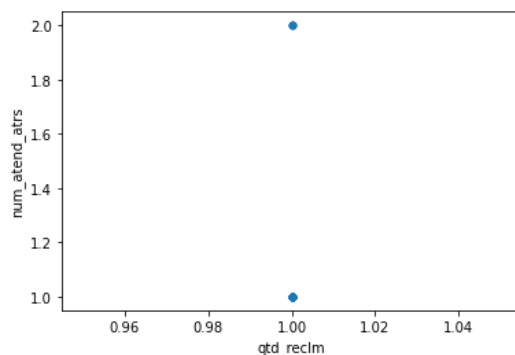
(gráfico que compara quantidade de reclamações com número de atendimentos)



(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com valor de saldo. Quanto menor seu saldo, maior o número de atendimentos atrasados)



(gráfico que compara número de atendimentos atrasados com número de atendimentos)



(gráfico que compara a quantidade de reclamações com a quantidade de atendimentos atrasados)

Conclusões finais:

Percebemos que quando o banco sabe o score da pessoa normalmente essa pessoa tem um maior número de atendimentos, um maior número de atendimentos atrasados e um maior número de reclamações (hipótese: essas pessoas interagem mais com o banco). Também percebemos que quando uma pessoa reclama, ela reclama somente uma vez (hipótese: a pessoa tenta vários contatos com o banco e oficializa a reclamação apenas em último caso). Percebemos que as pessoas que possuem crédito acima de R\$287, que representam 50% dos clientes, possuem quase que a totalidade de atendimentos do banco

(hipótese: banco oferece mais produtos para essas pessoas logo elas interagem mais com o banco). Percebemos que quanto maior o crédito da pessoa maior o número de atendimentos e reclamações. Percebemos que não há relação direta com maior número de atendimentos com atendimentos atrasados (hipótese: atendimentos atrasados acontecem em detrimento da complexidade dos problemas), mas identificamos que só há reclamação quando há atendimento atrasado.

3. Desejamos obter três novas colunas. A primeira, indicará se o cliente possui atrito, ou não, com o banco; a segunda, indicará o engajamento do cliente, como o número de produtos, quantidade de operações, e a terceira será um indicador se o usuário é um possível novo cliente. Todos estes novos campos, são de natureza **discreta**, pois apenas assumirão dois tipos de valores: SIM ou NÃO.

4.3. Preparação dos Dados

Descreva as etapas realizadas para definir os dados e os atributos descritivos dos dados (“features”) a serem utilizados. Essa descrição deve ser feita de modo a garantir uma futura reprodução do processo por outras pessoas, e deve conter:

- a) Descrição de quaisquer manipulações necessárias nos registros e suas respectivas features.
- b) Se aplicável, como deve ser feita a agregação de registros e/ou derivação de novos atributos.
- c) Se aplicável, como devem ser removidos ou substituídos valores ausentes/em branco.
- d) Identificação das features selecionadas, com descrição dos motivos de seleção.

Não deixe de usar tabelas e gráficos de visualização de dados para melhor ilustrar suas descrições.

IMPORTANTE: Crie tópicos utilizando a formatação “Heading 3” (ou menor) para que o Google Docs identifique e atualize o Sumário (é necessário apertar o botão Refresh no Sumário para ele coletar as atualizações)

4.4. Modelagem

Para a Sprint 3, você deve descrever aqui os experimentos realizados com os modelos (treinamentos e testes) até o momento. Não deixe de usar equações, tabelas e gráficos de visualização de dados para melhor ilustrar seus experimentos e resultados.

Para a Sprint 4, você deve realizar a descrição final dos experimentos realizados (treinamentos e testes), comparando modelos. Não deixe de usar equações, tabelas e gráficos de visualização de dados para melhor ilustrar seus experimentos e resultados.

4.5. Avaliação

Nesta seção, descreva a solução final de modelo preditivo, e justifique a escolha. Alinhe sua justificativa com a seção 4.1, resgatando o entendimento do negócio e explicando de que formas seu modelo atende os requisitos. Não deixe de usar equações, tabelas e gráficos de visualização de dados para melhor ilustrar seus argumentos.

5. Conclusões e Recomendações

Escreva, de forma resumida, sobre os principais resultados do seu projeto e faça recomendações formais ao seu parceiro de negócios em relação ao uso desse modelo. Você pode aproveitar este espaço para comentar sobre possíveis materiais extras, como um manual de usuário mais detalhado na seção “Anexos”.

Não se esqueça também das pessoas que serão potencialmente afetadas pelas decisões do modelo preditivo, e elabore recomendações que ajudem seu parceiro a tratá-las de maneira estratégica e ética.

6. Referências

Nesta seção você deve incluir as principais referências de seu projeto, para que seu parceiro possa consultar caso ele se interessar em aprofundar.

Utilize a norma ABNT NBR 6023 para regras específicas de referências. Um exemplo de referência de livro:

LUCK, Heloisa. **Liderança em gestão escolar**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

SOBRENOME, Nome. **Título do livro**: subtítulo do livro. Edição. Cidade de publicação: Nome da editora, Ano de publicação.

Anexos

Utilize esta seção para anexar materiais como manuais de usuário, documentos complementares que ficaram grandes e não couberam no corpo do texto etc.