

Semana de Tecnologia FECAP 2025

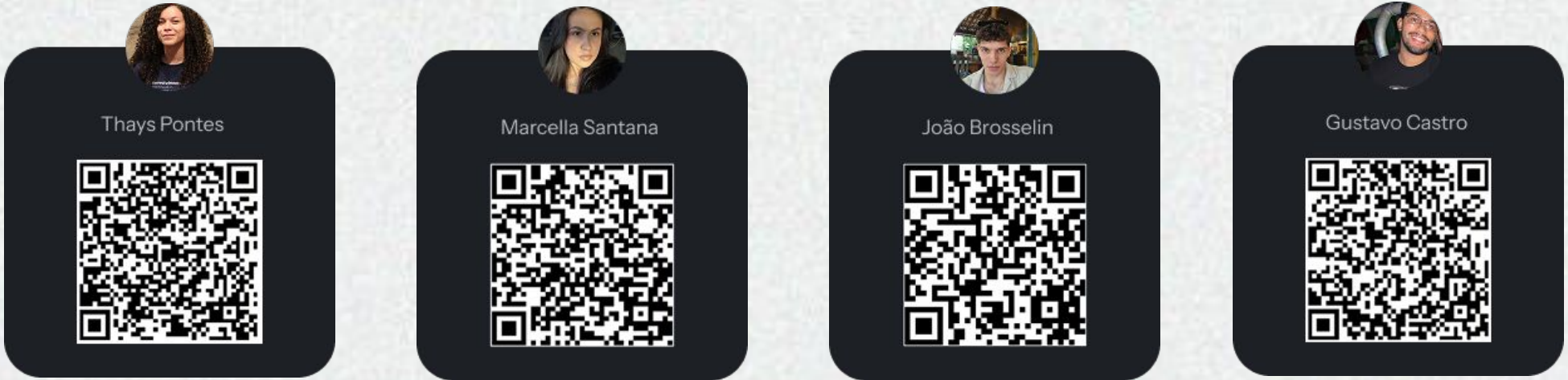
Fidelize

Gustavo Castro, João Pedro Brosselin, Marcella Santana e Thays Pontes

Professores: Aimar Martins Lopes, Edson Ricardo Barbero, Eduardo Savino Gomes, Lucy Mari Tabuti e Ronaldo Araujo Pinto

Sobre a equipe

Durante o desenvolvimento do projeto, a equipe teve a oportunidade de aplicar habilidades prévias e, simultaneamente, expandir seus conhecimentos em áreas como análise de dados, empreendedorismo, gestão de projetos, cibersegurança, Inteligência Artificial e Machine Learning. A combinação de diferentes perspectivas, aliada ao comprometimento coletivo, foi essencial para transformar um desafio complexo em uma solução técnica.

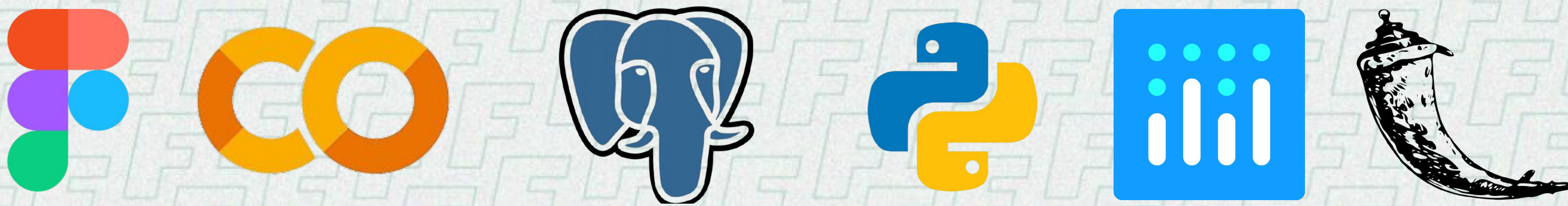
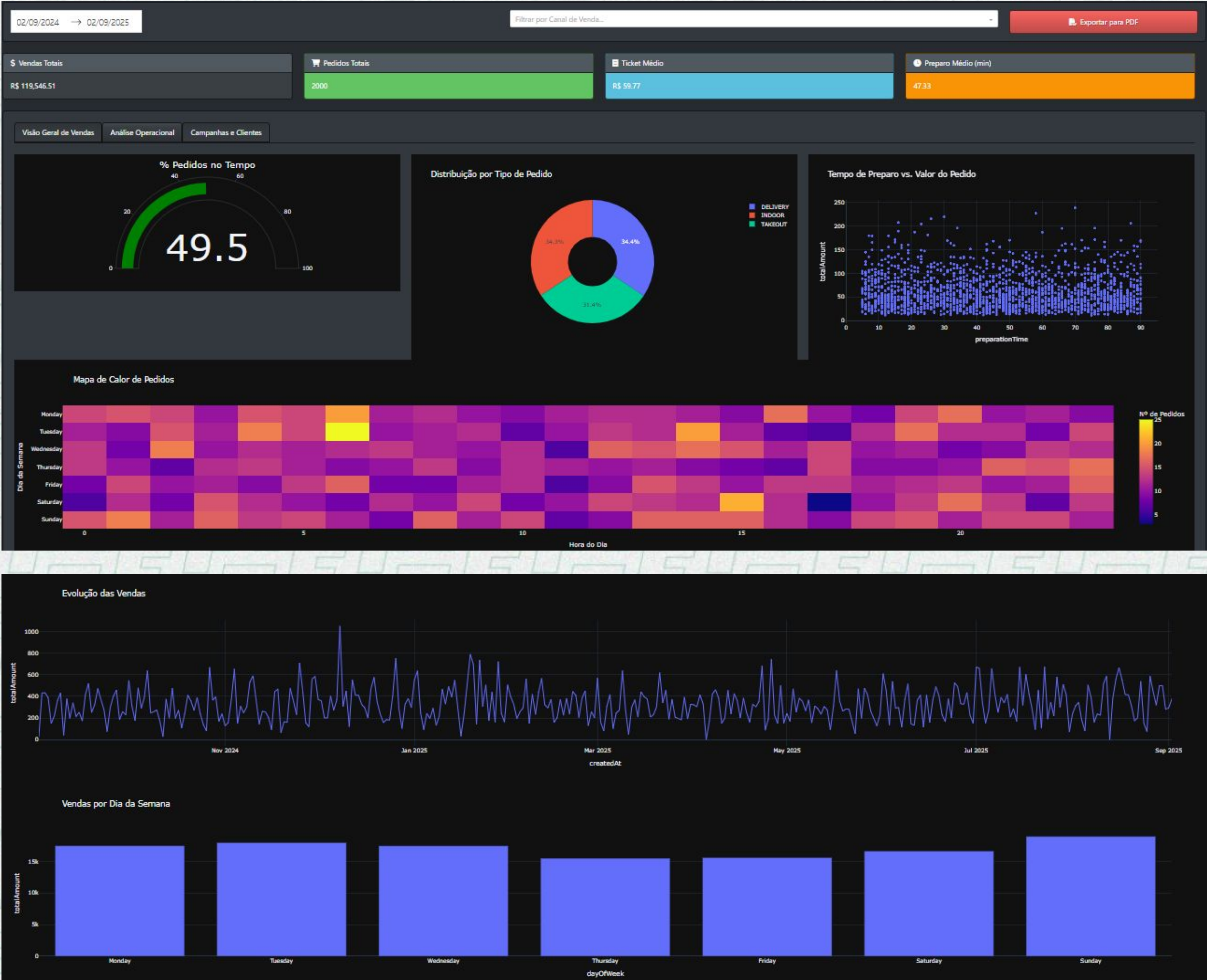


Problema a ser tratado

O problema central dos restaurantes é um ciclo vicioso: a dependência financeira de marketplaces de delivery, que cobram altas comissões, e a perda total do relacionamento com o cliente. Isso gera uma crise de fidelização, pois a lealdade do consumidor é transferida para a plataforma (como iFood ou Rappi), não para o restaurante. O negócio vira uma commodity substituível, e o dono perde o poder de construir uma marca que incentive o retorno direto.

Agravando esse cenário, o restaurante sofre de "cegueira de dados". Sem um painel de controle unificado, as informações dos clientes estão espalhadas ou presas nos painéis dos aplicativos. A gestão se torna baseada na intuição, incapaz de identificar clientes valiosos ou padrões de consumo. Sem dados não há personalização, e sem personalização, o restaurante fica vulnerável, forçado a competir apenas por preço, e não por valor ou relacionamento.

FIDELIZE



Solução proposta

A solução proposta é um dashboard de inteligência de negócios desenvolvido em Python com a framework Dash (Plotly), que ataca diretamente a "cegueira de dados" do empreendedor. Seguindo a metodologia CRISP-DM, os dados de clientes, pedidos e campanhas foram avaliados, tratados e selecionados.

Com esta ferramenta, o gestor deixa a intuição de lado e passa a tomar decisões baseadas em evidências. A plataforma permite identificar padrões de consumo, segmentar clientes e analisar o retorno financeiro real de cada canal de venda. Isso possibilita a criação de campanhas de marketing personalizadas e eficazes, otimizando o orçamento e construindo um relacionamento lucrativo com o consumidor.

Fidelização não é sorte, é ciência!

Futuro do projeto

O futuro do Fidelize está em levar a inteligência de dados para além do desktop, adaptando-se à realidade dinâmica do empreendedor. Reconhecemos que o dono de um restaurante é um gestor em constante movimento, que divide seu tempo entre a cozinha, o salão, a negociação com fornecedores e a supervisão das unidades. Esse perfil de gestor raramente tem o tempo de "sentar para analisar" dados em uma plataforma complexa.

Para que a informação seja verdadeiramente acionável, o próximo passo estratégico é o desenvolvimento de um aplicativo móvel. O objetivo é deixar a inteligência do negócio sempre ao alcance do empreendedor. Assim, ele poderá consultar o faturamento em tempo real, ser notificado sobre quedas imprevistas, transformando a análise de dados de uma tarefa agendada para uma ferramenta de gestão instantânea e proativa.