

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**  
**CURSO DE TECNOLOGIA EM CIÊNCIA DE DADOS**

**ANDRÉ CAVINA OLIVEIRA**

**ANÁLISE DE SATISFAÇÃO – ESTUDO DE CASO IFOOD**

**SÃO ROQUE/SP**

**2025**

**ANDRÉ CAVINA OLIVEIRA**

**ANÁLISE DE SATISFAÇÃO – ESTUDO DE CASO IFOOD**

Este trabalho foi desenvolvido no âmbito do Projeto Aplicado I, com o propósito de aplicar conceitos de Ciência de Dados em um estudo real. O grupo escolheu como tema a análise da satisfação do cliente em serviços de delivery, tomando como exemplo a empresa iFood.

**SÃO ROQUE/SP**  
2025

## **RESUMO**

O projeto analisa a satisfação de clientes do iFood usando dados do dataset Olist (2016–2018). O objetivo é identificar fatores que impactam avaliações de pedidos, como tempo de entrega, valor e forma de pagamento. O estudo utiliza análise exploratória em Python e organização em GitHub para rastreabilidade, oferecendo insights aplicáveis à melhoria do serviço e retenção de clientes.

Palavras-chave: iFood, satisfação do cliente, delivery, e-commerce, análise de dados, avaliação de pedidos, tempo de entrega, valor do pedido, retenção de clientes.

## **Sumário**

RESUMO.....	3
1 INTRODUÇÃO .....	5
2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	5
3 OBJETIVOS, METAS E PROBLEMA DE PESQUISA .....	5
4. BASE DE DADOS E METADADOS .....	5
5. ORGANIZAÇÃO DO REPOSITÓRIO .....	6
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	7

## **1 INTRODUÇÃO**

A satisfação do cliente é um elemento decisivo para o sucesso de plataformas de delivery, como o iFood, especialmente em um mercado altamente competitivo. Este projeto utiliza conceitos de Ciência de Dados para analisar padrões que impactam a avaliação de pedidos, com base no dataset Olist (2016–2018). A pesquisa foca em variáveis como tempo de entrega, valor do pedido e forma de pagamento, buscando compreender como cada fator influencia a experiência do consumidor. Os resultados obtidos podem fornecer insights estratégicos para aprimorar o serviço, aumentar a fidelização de clientes e apoiar decisões baseadas em dados.

## **2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**

Nome: iFood

Área de atuação: Plataforma de delivery e marketplace de alimentos, fundada em 2011, líder na América Latina.

Problema identificado: necessidade de entender os fatores que influenciam a satisfação do cliente e propor melhorias.

Site oficial: <https://www.ifood.com.br>

## **3 OBJETIVOS, METAS E PROBLEMA DE PESQUISA**

Objetivo geral: Identificar padrões que impactam a satisfação dos clientes no setor de delivery.

Objetivos específicos: Analisar a distribuição das avaliações de clientes. Relacionar variáveis como tempo de entrega, valor do pedido e forma de pagamento com a satisfação. Gerar insights aplicáveis em estratégias de retenção.

Problema de pesquisa: Quais fatores mais impactam a avaliação do cliente em pedidos online?

## **4. BASE DE DADOS E METADADOS**

Fonte: Kaggle – Brazilian E-Commerce Public Dataset by Olist

Período: 2016 a 2018

Descrição: dados de pedidos, clientes, pagamentos, entregas e avaliações.

Tabela 1 – Metadados Principais

Coluna	Descrição	Tipo
order_id	Identificador único do pedido	String
customer_id	Identificador único do cliente	String
order_status	Status do pedido	String
order_purchase_timestamp	Data e hora da compra	Datetime
payment_value	Valor do pagamento	Float
review_score	Nota de satisfação (1 a 5)	Integer

Fonte: Tabela do Autor

## 5. ORGANIZAÇÃO DO REPOSITÓRIO

projeto-aplicado-I/

| — notebooks/ → análise exploratória (Python)

| — images/ → gráficos do projeto

| — data/ → datasets usados

| — requirements.txt → requisitos do projeto

| — README.md → resumo do projeto

Link para repositório: [https://github.com/cav1na/projeto\\_aplicado\\_I](https://github.com/cav1na/projeto_aplicado_I)

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A escolha do tema proporciona um estudo alinhado às demandas reais de mercado. O iFood é referência no setor de delivery, e a análise de seus dados (via dataset Olist) permitirá compreender melhor os fatores que impactam a experiência do cliente. A organização do GitHub garante rastreabilidade e colaboração entre os integrantes.

## REFERÊNCIAS

KAGGLE. **Brazilian E-Commerce Public Dataset by Olist**. Disponível em: <https://www.kaggle.com/datasets/olistbr/brazilian-ecommerce>. Acesso em: 11 set. 2025.

IFOOD. **Site institucional**. Disponível em: <https://www.ifood.com.br>. Acesso em: 11 set. 2025.

USP. Satisfação no e-commerce está ligada à entrega do produto. *Jornal da USP*, 30 out. 2013. Disponível em: <https://www5.usp.br/noticias/sociedade/satisfacao-no-e-commerce-esta-ligada-a-entrega-do-produto/>. Acesso em: 11 set. 2025.

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE. Guia Mackenzie de Trabalhos Acadêmicos. 2. ed. rev. São Paulo: Editora Mackenzie, 2021.