



**INSIGHTBUS**

ENTENDENDO CAMINHOS, GUIANDO DECISÕES

# NOSSO TIME

Conheça a equipe por trás do  
**InsightBus**

DANIEL SILVA



RM 565770

REPRESENTANTE

JEAN FERREIRA



RM 564347

MATHEUS CAMATI



RM 562991

TURMA - 1TSCPW





# SOBRE NÓS

A InsightBus nasceu com o propósito de aproximar dados e decisões de forma simples e estratégica. Somos uma iniciativa voltada para transformar a maneira como empresas enxergam seus clientes, oferecendo clareza e inteligência em cada insight.

Mais do que uma ferramenta, somos parceiros na jornada de entender comportamentos, descobrir oportunidades e apoiar escolhas que geram impacto real nos negócios. Nosso compromisso é unir tecnologia, inovação e foco no cliente para criar valor sustentável.



# PROBLEMA

A ClickBus, maior plataforma online de venda de passagens rodoviárias do Brasil, recebe diariamente mais de 170 mil visitantes. Contudo, apesar desse grande volume de acessos, a empresa ainda enfrenta dificuldades em personalizar a jornada do cliente devido à falta de uma segmentação clara baseada no comportamento de compra. Essa ausência de personalização limita o alcance e a efetividade das ações de marketing e relacionamento com os clientes.





# CONTEXTUALIZAÇÃO DO DESAFIOS



01

## Comportamento do Cliente

Segmentar os clientes em grupos distintos com base em seu histórico de compras.

02

## O Timing é Tudo

Prever se os clientes realizarão qualquer compra na plataforma dentro de uma janela de tempo futura definida (próximos 7 ou 30 dias).

03

## A Estrada à Frente

Prever qual o trecho específico (par origem-destino) um cliente tem maior probabilidade de comprar em sua próxima viagem

# ANÁLISE S.W.O.T



# NOSSO OBJETIVO

## OBJETIVO GERAL

Desenvolver uma solução digital de visualização que aperfeiçoe a compreensão do comportamento dos clientes, permitindo que equipes de marketing tomem decisões mais assertivas e estratégicas.

## MOTIVAÇÃO

A ferramenta atende à necessidade de tomada de decisão baseada em dados, ajudando a resolver problemas de segmentação genérica de clientes e aproveitando oportunidades de marketing mais direcionadas.

- Implementar técnicas de clusterização para segmentar clientes com comportamentos semelhantes.
- identificar oportunidades de fidelização.
- Gerar insights detalhados por cluster para apoiar a criação de campanhas personalizadas.
- Aumentar a eficiência das ações de marketing e o engajamento dos clientes.

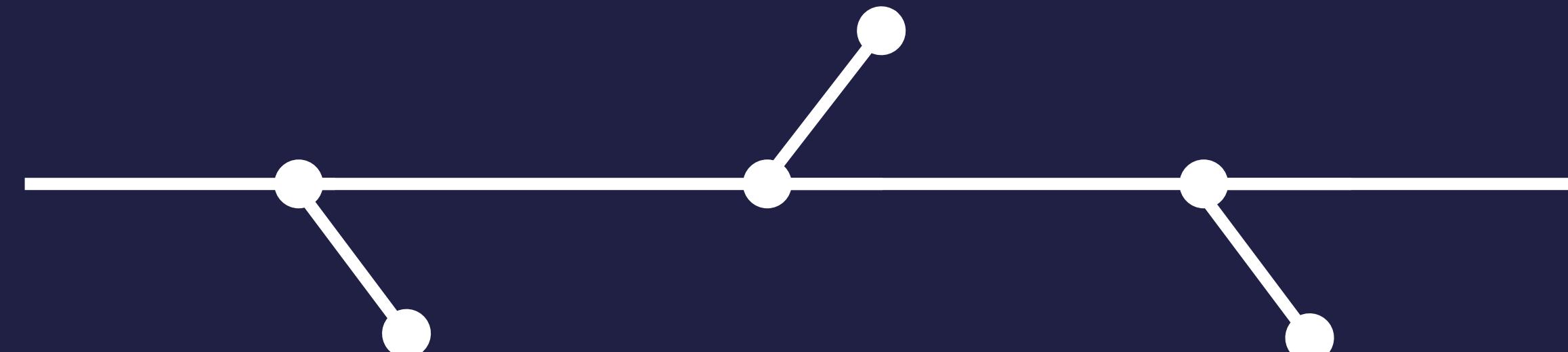


# PROPOSTA DE SOLUÇÃO



## Comportamento do Cliente

- Clusters de clientes (Executivo, Corporativo, Explorador e etc.).
- Probabilidade de recompra por perfil.
- Suporte a ações segmentadas.



## O Timing é Tudo

- Modelo binário aplicado em cada cluster.
- Probabilidade de recompra em até 30 dias por perfil.
- Apoio a marketing segmentado e retenção.

## A Estrada à Frente

- Predição do próximo trecho por cluster.
- Probabilidade de destino mais provável por cluster.



# SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES

## FAMILIAR/GRUPO

Clientes que costumam viajar acompanhados, seja em família ou em grupos. Representam uma fatia relevante da base de clientes, com forte impacto no volume de pedidos e receita.

## TURISTA

Clientes que viajam por lazer, geralmente de forma esporádica e planejada. Representam o maior volume de clientes dentro da base, mas têm menor fidelidade em relação a outros clusters.

## FIEL À ROTA

Clientes que mantêm um padrão consistente de viagem, utilizando sempre os mesmos destinos e empresas. Apesar de não serem o maior grupo em volume, sua previsibilidade torna esse perfil valioso para estratégias de fidelização.

## CORPORATIVO

Clientes que viajam a trabalho, geralmente com foco em eficiência, horários fixos e destinos estratégicos. Embora representem um grupo menor em quantidade, são altamente relevantes para a receita pelo ticket médio elevado.

## EXPLORADOR

Esse é um grupo pequeno em número de clientes, mas extremamente valioso pela alta fidelidade. São viajantes curiosos, que buscam conhecer novos destinos, e ao mesmo tempo apresentam uma taxa de recompra surpreendentemente alta (71%).

## EXCLUSIVO

Esse grupo representa clientes de maior poder aquisitivo, que realizam menos viagens, mas gastam muito mais em cada uma delas. O ticket médio é o mais alto entre todos os clusters (R\$ 559,00), o que demonstra um perfil de consumidor que prioriza conforto, qualidade e exclusividade.





# TECNOLOGIAS

## ORACLE

### BANCO ORACLE

Sistema de banco de dados relacional usado para armazenar dados transacionais.

## BIG QUERY

Data warehouse do google para análise em larga escala e consultas SQL rápidas.

## COLAB

Ambiente do google para notebooks python em nuvem, útil para análise e preparação de dados.



## CLOUD COMPOSER

Orquestrador de pipelines baseado em apache airflow, coordena fluxos entre serviços.



## CLOUD STORAGE

Armazenamento de arquivos em nuvem, usado para dados brutos e intermediários.



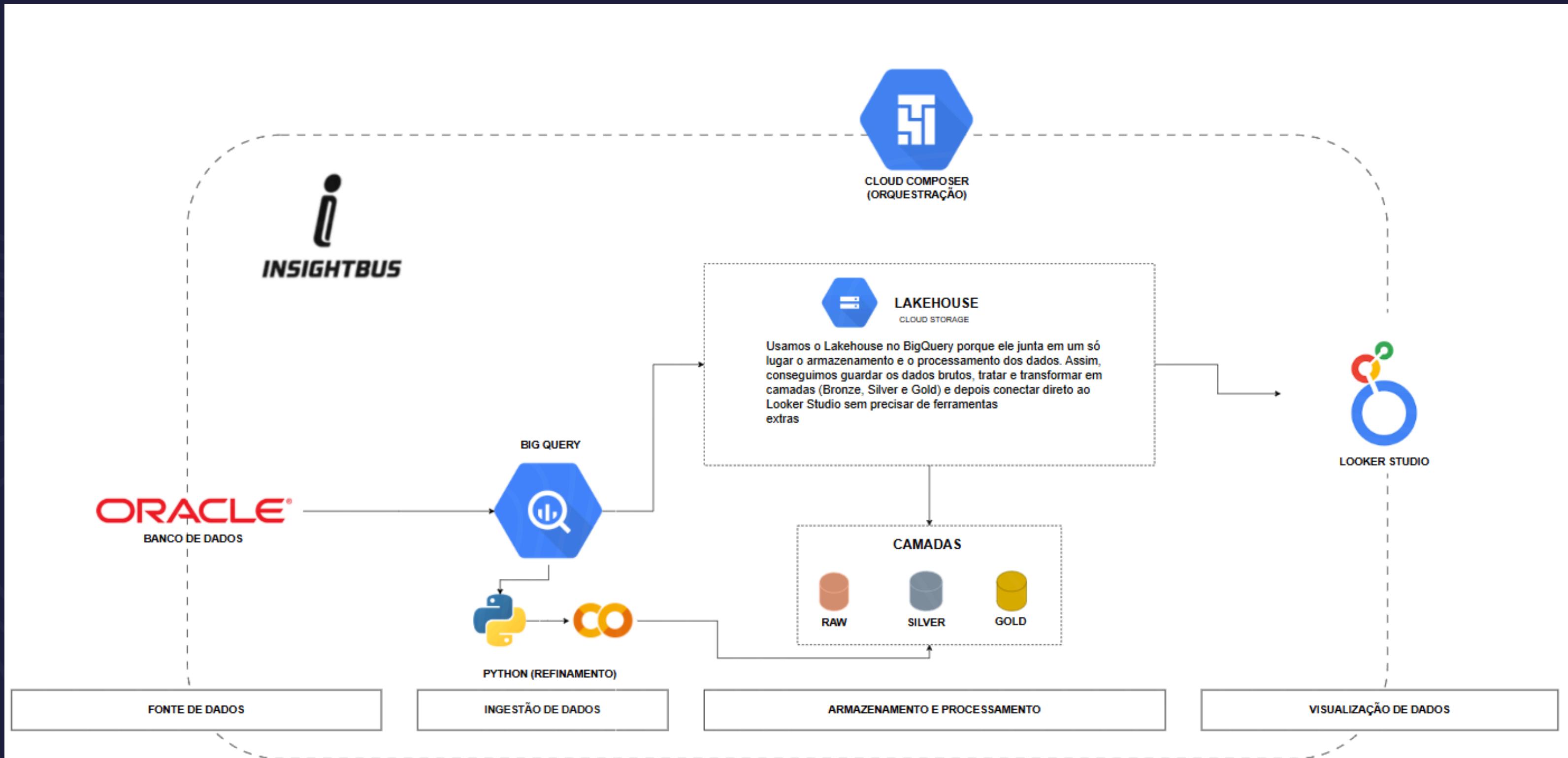
## LOOKER STUDIO

Ferramenta de visualização e dashboards para comunicar insights.





# ARQUITETURA DE DADOS



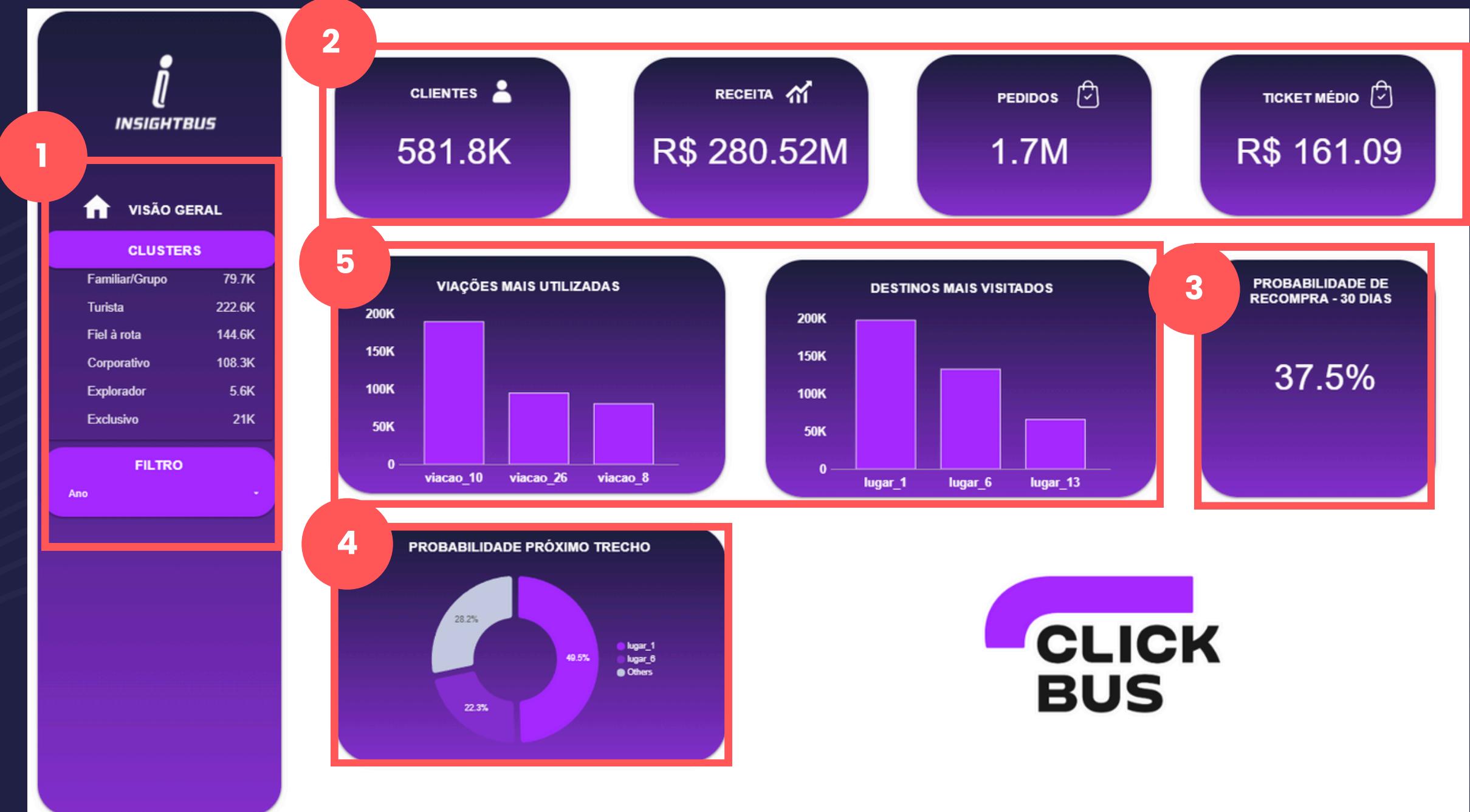
*i*

# VÍDEO PITCH



<https://www.youtube.com/watch?v=hJtzmacejsQ>

# A SOLUÇÃO



## LEGENDA

- 1 - Menu do Dashboard. Contém a visão geral, clusters disponíveis para análise e filtragem por ano.
- 2 - Visões amplas sobre o cluster. Contém Qtd. de Clientes, Receita da ClickBus, Num. de Pedidos e Ticket Médio.
- 3 - Probabilidade de recompra do Cluster nos próximos 30 dias.
- 4 - Possíveis próximos trechos com as probabilidades de escolha.
- 5 - Visão das viagens e destinos com mais destaque por cluster.



<https://lookerstudio.google.com/reporting/568094d8-701c-4f43-a50e-d9685809a0b5>

# CUSTOS



TECNOLOGIA/SERVIÇO	USO ESTIMADO	CUSTO ANUAL
Google BigQuery	Armazenamento ~ 5 TB no mês + consultas frequentes	R\$ 6.000,00
Oracle Cloud Infrastructure (Base de Dados/Compute)	Instâncias de banco + 4 vCPU, 16 GB RAM para operações regulares	R\$ 1.500,00
Cloud Composer	Orquestração de pipelines – alguns DAGs rodando diariamente	R\$ 37.283,98
Cloud Storage (Lakehouse)	Armazenamento em camadas (Raw/Silver/Gold) – ~ 10 TB ativos	R\$ 2.500,00
Looker Studio Pro	Licenças para visualização + dashboards internos (5–10 usuários)	R\$ 2.900,00
Conectores / API extras	Usos de APIs externas, conectores de dados fora do ecossistema Google	Preço a conferir
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 50.183,98</b>

# BENEFÍCIOS ESPERADOS

01

**Maior taxa de conversão em campanhas promocionais**

Com personalização baseada em clusterização comportamental:

**Esperado: 3% a 5% de conversão média**

02

**Crescimento da base de clientes recorrentes**

Com campanhas de fidelização segmentadas (ex: cashback personalizado, promoções por perfil):

**Esperado: 30% a 40% de recorrência**

03

**Base sólida para futuras soluções preditivas complexas**

O InsightBus permitirá uma base sólida para futuras melhorias.



# PRÓXIMOS PASSOS

## ROADMAP

ATUAL

- Clusterização
- Previsão recompra
- Destinos prováveis
- Dashboard inicial

2026

- Beta InsightBus
- Recomendações marketing
- Testes reais

2027

- Sugestão de rotas
- Integração push/e-mail
- Promoções dinâmicas

2028

- ML avançado
- Dashboard interativo
- IA

# CONCLUSÃO

No projeto InsightBus, segmentamos os clientes em perfis comportamentais por meio de clusterização. Desenvolvemos a previsão de recompra em até 30 dias considerando as características de cada perfil. Também identificamos os destinos mais prováveis dentro de cada cluster, trazendo insights sobre o comportamento de viagem. Por fim, integramos tudo em um dashboard que consolida dados e previsões de forma clara e estratégica.

## AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de expressar nossa sincera gratidão aos professores da FIAP e aos profissionais da ClickBus, que nos acompanharam durante essa jornada, oferecendo orientação, feedbacks valiosos e apoio constante no desenvolvimento do nosso projeto.



**INSIGHTBUS**

ENTENDENDO CAMINHOS, GUIANDO DECISÕES